CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA

Aparecida Maria Martins Lopes

INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: MEDIAÇÃO E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE DR. POSSIDÔNIO DA SILVA BEM

JUAZEIRO DO NORTE

2020

APARECIDA MARIA MARTINS LOPES

INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: MEDIAÇÃO E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE DR. POSSIDÔNIO DA SILVA BEM

Defesa apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB), Mestrado profissional da Universidade Federal do Cariri (UFCA), como requisito final para a obtenção do Grau de Mestre em Biblioteconomia.

Área de Concentração: Biblioteconomia na Sociedade Contemporânea.

Linha de Pesquisa: Produção, Comunicação e Uso da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino

JUAZEIRO DO NORTE

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Ficha catalográfica elaborada por Maria Cleide Rodrigues Bernardino CRB-3/772

L864i Lopes, Aparecida Maria Martins.

Inclusão digital de idosos: mediação e informação na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem. / Aparecida Maria Martins Lopes. - 2020.
152p. il.

Orientadora: Profª. Drª. Maria Cleide Rodrigues Bernardino
Projeto de Qualificação de Dissertação (Mestrado)− Universidade Federal do Cariri, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2020.

1. Biblioteca Pública. 2. Inclusão Digital - Idosos 3. Inclusão Digital. 4. Mediação da Informação. I. Bernardino, Maria Cleide Rodrigues (Orient.) II. Universidade Federal do Cariri - Mestrado em Biblioteconomia. III. Título.

CDD: 025.5

APARECIDA MARIA MARTINS LOPES

INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: MEDIAÇÃO E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE DR. POSSIDÔNIO DA SILVA BEM

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) pela Universidade Federal do Cariri (UFCA), como requisito final para a obtenção do Grau de Mestre em Biblioteconomia.

Área de Concentração: Biblioteconomia na Sociedade Contemporânea.

Linha de Pesquisa: Produção, Comunicação e Uso da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Aprovado em:____/____/_____

BANCA EXAMINADORA

_____

Profª. Drª. Maria Cleide Rodrigues Bernardino
Orientadora (PPGB/UFCA)

_____

Prof. Dr. David Vernon Vieira
Membro Interno (PPGB/UFCA)

_____

Profª Drª Martha Suzana Cabral Nunes
Membro Externo (PPGCI/UFS)

DEDICATÓRIA

Dedico esta dissertação a minha mãe, Eulália Martins Lopes, mulher guerreira e sensata que aprendeu a passar pelas dificuldades da vida de forma linda e plena.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por permitir ultrapassar pelos obstáculos encontrados, fazendo com que os meus objetivos fossem alcançados com a realização desse trabalho.

Aos meus amigos Erivana D'arc, José Sobreira, Dalveligia Marques, Rosana Marinho, que contribuíram de forma efetiva, principalmente com dicas valiosas de como me manter sã durante o período da escrita e pela amizade e apoio demonstrado.

Aos meus pais, irmãos e familiares, em especial a Joana D'arc, Cícero Roberto e Bruno Marçal, que me ajudaram das mais diversas formas, principalmente, incentivando-me a continuar firme nessa caminhada.

A minha querida professora, Dra. Cleide Rodrigues, por ter me orientado e desempenhando tal função com carinho, dedicação e amizade, de forma leve.

À Banca Examinadora, Professora Dra. Martha Suzana Cabral Nunes e o Professor Dr. David Vernon Vieira, pelas contribuições relevantes para a melhoria desta pesquisa.

A todos que participaram, direta ou indiretamente, do desenvolvimento deste trabalho, enriquecendo o meu processo de aprendizado.

À pandemia, período mais louco já vivido pela sociedade, em que boa parte das pessoas mostraram-se mais loucas ou reflexivas, permitindo ver a fragilidade que a prisão pode nos causar, quer física, quer psicológica.

RESUMO

Na sociedade contemporânea, as Tecnologias de Informação e Comunicação são utilizadas como ferramenta basilar para a comunicação das pessoas. Com isso, a conexão virtual modifica o cotidiano dos cidadãos. Com a temática: Inclusão digital de idosos: mediação e informação na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem, esta pesquisa apresenta como problemática o seguinte questionamento: como a Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte prepara-se para a inserção de sua comunidade idosa nas tecnologias da informação?. Dessa maneira, a justificativa acontece de forma acadêmica, profissional e social. Academicamente, isso acontece pelo fato de que a informação é um veículo interdisciplinar e deve ser processada e disseminada de forma clara e objetiva pelo bibliotecário que, devido à dinâmica da informação, passa a ter um papel relevante no contexto da Sociedade da Informação; Profissionalmente, porque independente de seu ambiente informacional, o profissional da informação deve encarregar-se das formas de inclusão, através de atividades e ações que possam ser disponibilizadas no interior da biblioteca ou em seu entorno, observando as formas de comunicação e informação, principalmente nos usos das TIC's, podendo promover cursos de capacitação para a inclusão digital a diversos grupos; e Socialmente, por causa da existência da preocupação em manter os sujeitos incluídos digitalmente e conectados para além do seu contexto local, principalmente dos idosos que vêm crescendo e que requer uma atenção especial, pois o uso das tecnologias pode afetar de forma positiva em seu cotidiano, podendo contribuir na independência e autoestima deles sendo esta uma questão de democratização do acesso à informação e às tecnologia. Esse trabalho tem como objetivo geral: Analisar o processo de inclusão digital voltado para o uso da informática e das redes sociais em um grupo de idosos no âmbito da biblioteca pública do município de Juazeiro do Norte-CE. Ademais, dispõe como hipóteses a afirmação de que a aplicação de cursos de Inclusão Digital a sua comunidade, com acesso virtual, contribui de forma efetiva à inclusão digital; e a Biblioteca referenciada possui potencial para ampliar o atendimento no contexto digital ao público idoso da sua comunidade usuária. Como método para a análise dos dados, foi proposto um questionário a pessoas idosas que tinham algum conhecimento prévio na utilização de aparatos tecnológicos. Esse foi dividido em duas partes, a primeira contendo dados sociodemográficos e a segunda com 32 perguntas sobre a experiência computacional, aplicado entre 07 de Maio e 20 de maio de 2020, com 12 pessoas, sendo oito mulheres, com idades entre 60 a 69 anos, e quatro homens, com idades entre 60 a 65 anos. Sendo seis casados, cinco solteiros e uma viúva. Com atividades ocupacionais variadas, entre elas: seis aposentados, dois agentes administrativos, um agente social, um do lar e uma professora. Todos residentes na cidade de Juazeiro do Norte, Ceará, morando no entorno da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem, aplicados presencialmente. Com isso, foi observado que os idosos, mesmo apresentando algumas dificuldades em relção ao uso de aparatos tecnológicos, não se sentem intimidados, pois buscam, no dia a dia, sanar esses obstáculos, pedindo ajuda ou pesquisando na internet. O Produto Final apresentado foi uma apostila intitulada 'Curso de Informática Básica e Redes Sociais para Idosos', direcionada especificamente para o público da terceira idade**,** para que ela possa ser utilizada em outros espaços informacionais.

Palavras-Chave: Inclusão Digital - Idosos. Biblioteca Pública. Sociedade da Informação.

ABSTRACT

In contemporary society, Information and Communication Technologies are used as a basic tool for people's communication. With this, the virtual connection modifies the daily life of citizens. With the theme: Digital inclusion of elderly: mediation and information in the Municipal Public Library of Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem, this research presents as a problem the following question: how the Municipal Public Library of Juazeiro do Norte prepares for the insertion of its elderly community in information technologies? In this way, the justification happens in an academic, professional and social way. Academically, this happens because information is an interdisciplinary vehicle and must be processed and disseminated in a clear and objective manner by the librarian who, due to the dynamics of information, starts to play a relevant role in the context of the Information Society; Professionally, because regardless of their informational environment, the information professional must take care of the forms of inclusion, through activities and actions that may be made available inside the library or its surroundings, observing the forms of communication and information, especially in the use of ICTs, and may promote training courses for digital inclusion to different groups; and Socially, because of the existence of the concern to keep subjects digitally included and connected beyond their local context, especially the elderly that have been growing and that requires special attention, since the use of technologies can positively affect their daily lives, being able to contribute to their independence and self-esteem, being this a matter of democratization of access to information and technology. This work has as a general objective: to analyze the process of digital inclusion aimed at the use of information technology and social networks in a group of elderly people in the public library of the municipality of Juazeiro do Norte-CE. Moreover, it has as hypotheses the affirmation that the application of courses of Digital Inclusion to their community, with virtual access, contributes effectively to digital inclusion; and the library has potential to expand the service in the digital context to the elderly of their community users. As a method for data analysis, a questionnaire was proposed to elderly people who had some previous knowledge in the use of technological devices. This was divided into two parts, the first containing sociodemographic data and the second with 32 questions about the computational experience, applied between May 7 and May 20, 2020, with 12 people, eight women, aged 60 to 69 years, and four men, aged 60 to 65 years. Six of them are married, five single and one widow. With varied occupational activities, among them: six retirees, two administrative agents, one social agent, one from home and one teacher. All of them live in the city of Juazeiro do Norte, Ceará, living around the Municipal Public Library of Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem, applied in person. With this, it was observed that the elderly, even presenting some difficulties in relation to the use of technological apparatuses, do not feel intimidated, because they seek, in the day to day, to heal these obstacles, asking for help or researching in the internet. The Final Product presented was a booklet entitled 'Basic Informatics and Social Networks Course for the Elderly', directed specifically to the elderly public, so that it can be used in other informational spaces.

Keywords: Digital Inclusion - Elderly. Public Library. Mediation of Information.

LISTA DE SIGLAS

AID	Ambientes Informacionais Digitais
CDI	Comitê para a Democratização da Informática
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ONG's	Organizações Não Governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
RIT's	Rede de Informações para o terceiro setor
SI	Sociedade da Informação
TCLE	Termo e Consentimento Livre e Esclarecido
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC'S	Tecnologias da informação e comunicação
WWW	*World Wide Web*

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	-	Programas de Inclusão Digital	28
Quadro 2	-	Projetos desenvolvidos na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro no Norte – Ce	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	-	Dispositivos tecnológicos mais utilizados em suas atividades diárias	51
Gráfico 2	-	Recursos mais utilizados quando estão conectados na *internet*	52
Gráfico 3	-	Aplicativos de redes sociais mais usados	53
Gráfico 4	-	O motivo que os leva ao uso das tecnologias	54
Gráfico 5	-	Uso de aparatos tecnologicos, sem a interferência de outra pessoa	54
Gráfico 6	-	Estar conectado pode proporcionar uma melhor qualidade de vida?	55
Gráfico 7	-	Maior desafio em relação ao uso de computadores ou *smartphones*	56
Gráfico 8	-	O que mais procura no computador / *smartphone*	57
Gráfico 9	-	Uso diário da *internet*	57
Gráfico 10	-	Estar conectado traz benefícios para sua vida	59
Gráfico 11	-	Nível de satisfação ao navegar	60
Gráfico 12	-	Relação entre a comunicação através da *internet* e a solidão	61

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**	**14**
1.1	JUSTIFICATIVA	16
1.2	PROBLEMÁTICA	17
1.3	OBJETIVOS	18
1.3.1	Objetivo Geral	18
1.3.2	Objetivos Específicos	19
2	**SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: A TRAJETÓRIA BRASILEIRA**	**20**
3	**INCLUSÃO DIGITAL**	**25**
3.1	INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL: BARREIRAS E DESAFIOS	26
3.2	INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS	30
3.3	PROCESSO DE ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO BRASILEIRA	33
4	**O BIBLIOTECÁRIO COMO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO**	**36**
4.1	O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	38
5	**BIBLIOTECAS PÚBLICAS: CONTEXTO HISTÓRICO**	**41**
5.1	A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO INSTITUIÇÃO FACILITADORA DO USO DAS TIC'S E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	42
6	**METODOLOGIA**	**45**
6.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	46
6.2	OPERACIONALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS	47
6.3	CONSTRUÇÃO DO PRODUTO	47
7	**ANÁLISE DOS DADOS**	**49**
8	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**	**63**
	REFERÊNCIAS	**66**
	ANEXO A - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	**72**
	APÊNDICES	**76**
	APÊNDICE A TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E CLARECIDO	**77**
	APÊNDICE B QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO	**80**
	CURSO DE INFORMÁTICA BÁSICA E REDES SOCIAIS	

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas são vistas e entendidas como um lugar em que permeiam informações, físicas, digitais ou virtuais. Elas têm como função trazer à comunidade meios de viabilizar as necessidades educacionais, culturais e de lazer. Sendo assim, a absorção da informação, através de suportes tecnológicos, auxilia não só na disseminação, como também na assimilação de conteúdos.

Com isso, na construção de uma Sociedade da Informação (SI), a comunidade não depende somente da existência física de um espaço informacional, mas de projetos que venham viabilizar a inclusão da comunidade num contexto atual. Portanto, as tecnologias têm contribuído abertamente para a disseminação da informação, comunicação e modificação das relações sociais. No âmbito específico das Tecnologias de Informação e Comunicação, vê-se a produção e o uso ampliado de aparelhos que proporcionam mobilidade, denominadas como tecnologias móveis como os *Notebooks*, *Tablets* e *Smartphones* que englobam informação, comunicação e entretenimento, através da *internet*, colocando a sociedade em uma nova era.

A correlação entre sociedade, tecnologia e comunicação vem trazendo diversos questionamentos sobre a competência dos processos de socialização usando a tecnologia e sua capacidade de inclusão ou exclusão, fazendo com que teóricos analisem e reflitam sobre os tipos de influências e os conhecimentos assimilados com o uso das tecnologias pelas sociedades. Desse modo, uma grande parte da sociedade vem sendo influenciada pelas tecnologias. As formas com que essas informações estão sendo absorvidas vêm influindo culturamente em diversos ambientes, podendo se destacar os virtuais que requerem o uso de aparatos tecnológicos para o acesso às mais diversificadas fontes de informação diante das multiplicidades dos ambientes dispostos.

Com isso, a motivação dessa investigação se deu, devido a percepção da inclusão digital de um público que está crescendo a cada dia não somente no Brasil, mas em todo o mundo e que, muitas vezes, é deixado de lado por causa das características da nova geração que é cercada de tecnologias, público esse que foi denominado no decorrer dessa pesquisa como idosos ou público da tercerira idade. Percebe-se que esse público necessita de uma atenção especial e que é revelante pensar em incluí-los digitalmente para que possam interagir com o mundo de forma virtual. Portanto, a investigação será na comunidade ao entorno da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem, dispõe de públicos diversificados.

Ressalta-se, ainda, que a pesquisa apresenta como objetivo analisar o processo de inclusão digital e independência no uso das tecnologias do grupo de idosos, esta estrutura-se em oito capítulos dos quais abordam temáticas relevantes para a investigação. No primeiro capítulo, é apresentada a **INTRODUÇÃO**. No segundo, apresenta como título **SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: A TRAJETÓRIA BRASILEIRA**. Esse capítulo busca contextualizar a Sociedade da Informaçãao e a importância do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, diante da virtualização, já que a sociedade centra na informação desenvolvida, através de aparatos tecnológicos, trazendo vários conceitos expostos pelos autores.

No terceiro capítulo, aborda-se a **INCLUSÃO DIGITAL**, em que é discutida por vários autores a importância não só da inclusão digital, como também reflexões sobre a estrutura física e social, para que a inserção aconteça. Ainda nesse capítulo, apresentam-se tópicos sobre INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL: BARREIRAS E DESAFIOS, a qual é demontrado um quadro com os projetos de inclusão digital, pelas esferas governamentais; INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS, que apresenta dados sobre o crecimento de idosos no Brasil e faz a reflexão sobre a importância de manter esse público conectado; No subcapítulo do PROCESSO DE ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO BRASILEIRA, agurmenta-se a respeito do envelhecimento e seus impactos sociais.

No quarto capítulo, explana-se sobre **O BIBLIOTECÁRIO COMO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO**. Este dispõe sobre a importância da responsabilidade do profissional da informação como mediador em ambientes da informação, vinculando-se, também, como intermediador, comunicador e gestor do conhecimento. Além disso, fala-se do PAPEL DO BILIOTECÁRIO NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, que aborda reflexões sobre a atuação do bibliotecário e a multidisciplinaridade do profissional da informação e sua relevância na Sociedade da Informação.

A abordagem sobre **BIBLIOTECAS PÚBLICAS: CONTEXTO HISTÓRICO,** descrita no quinto capítulo traz um apanhado histórico sobre bibliotecas públicas e a sua relação com a comunidade, ainda aborda A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO INSTITUIÇÃO FACILITADORA DO USO DAS TIC'S E DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Neste tópico, há reflexões sobre o papel e a relevância da biblioteca pública diante dos usos das TIC's. No sexto capítulo, apresenta a **METODOLOGIA** e descreve a forma como o trabalho foi apresentado, mostrando o DELINEAMENTO DA PESQUISA; OPERACIONALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS e CONSTRUÇÃO DO PRODUTO

final dessa dissertação.

Na ANÁLISE DE DADOS, apresentada no sétimo capítulo, mostra o resultado da pesquisa, através de um questionário estruturado, divido em duas etapas: a primeira, com quesitos sociodemográficos; e a segunda, com 32 questões sobre o uso das TIC's e redes socias, aplicadas ao público idoso que faz parte do entorno da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem. No oitavo capítulo, e último, apresenta as **CONSIDERAÇÕES FINAIS** e suas perspectivas diante da Inclusão digital de idosos.

1.1 JUSTIFICATIVA

Com o intuito de inserir a tecnologia na vida dos cidadãos, a biblioteca pública exerce sua função social, quando oferece à comunidade meios de acesso e inclusão. Com a existência de grupos menos favorecidos, compreendidos como minorias, deve-se focar no direcionameto desses grupos a atividades específicas que possam suprir suas necessidades. Com isso, percebe-se que a inclusão de aparatos tecnológicos traz aos indivíduos a autonomia de obter informações em tempo real, o que era remotamente impossível.

Assim sendo, é importante que os centros de informações/bibliotecas sejam atuantes, que ofereçam à comunidade meios de acessos a essas ferramentas, incluindo-os ao contexto da SI. Ademais, a fim de exercer uma função social, a Biblioteca Pública tem como premissa disseminar conhecimento independente do formato, podendo também atuar como agente educador, oferecendo cursos em vários campos, inclusive na área de inclusão digital.

Esta pesquisa é justificada academicamente, profissionalmente e socialmente. Academicamente, pelo fato de que a informação é um veículo interdisciplinar e deve ser processada e disseminada de forma clara e objetiva pelo bibliotecário, que devido à dinâmica da informação passa a ter um papel relevante no contexto da Sociedade da Informação. Profissionalmente, porque independente de seu ambiente informacional, o profissional da informação deve encarregar-se das formas de inclusão, através de atividades e ações que possam ser disponibilizadas no interior da biblioteca ou em seu entorno, além de observar as formas de comunicação e informação, principalmente nos usos das TIC's por grupos de minorias. Isso pode promover cursos de capacitação para a inclusão digital a diversos grupos, sobretudo ao de idosos que vem crescendo e que merece a atenção da sociedade, sendo esse o objetivo da pesquisa e que resultou em uma apostila denominada Curso de Inclusão Digital e

Redes Sociais para Idosos. Socialmente, pela existência da preocupação em manter os sujeitos incluísos digitalmente e conectados para além do seu contexto local, principalmente das minorias. Nesse contexto, o número de idosos que vêm crescendo requerem uma atenção especial, pois o uso das tecnologias pode afetar de forma positiva em seu cotidiano, podendo contribuir na independência e autoestima deles, sendo esta uma questão de democratização do acesso à informação e às tecnologias.

1.2 PROBLEMÁTICA

A preocupação em incluir digitalmente os cidadãos não é uma premissa de uma comunidade específica, mas da sociedade. É percebido que não há politicas públicas efetivas, pois as desigualdades permeiam vários aspectos culturais, econômicos e sociais. Há especificidades em diversos grupos sociais, mas sabese que direitos e deveres devem ser constituídos a todos. Sendo assim, questiona-se: **como a Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem se prepara para a inserção de sua comunidade idosa nas tecnologias da informação?**

Torna-se perceptível na literatura correlata a esta temática que o mundo virtual é largamente aproveitado por um grupo etário jovem, índice propiciado pela existência de ações direcionadas e contextuais, aliadas ao favorecimento do contato com aparatos tecnológicos (INSTITUTO..., 2017). Por outro ângulo, pesquisas inerentes ao grupo etário denominado como o da terceira idade mostram que este público vive uma realidade diferente, pois estar conectado à Internet para a maioria é um desafio e isto se dá pelos vários contextos vividos por ele. Notadamente, a dificuldade comum está em entender o funcionamento dos aparelhos tecnológicos, bem como a educação que, mesmo em tempos atuais, ainda possui um número alto de analfabetismo e atinge uma boa parte da população (TAVARES; SOUZA, 2012).

O número de idosos vem aumentando e alterando o contexto social, pois o mundo está envelhecendo e países desenvolvidos e em desenvolvimento têm que se adaptar a essa questão, proporcionando condições de melhoria às necessidades dessas pessoas (INSTITUTO..., 2017). Desse modo, a biblioteca pública tem como função o desenvolvimento educativo, cultural, informacional e de lazer, integrando-se umas as outras.

Face ao exposto, ressalta-se que a disponibilidade de equipamentos e acesso à *Internet* não basta para que as pessoas estejam incluídas ao meio digital. Além dos meios de

acesso, é necessário oferecer, também, para esse público, o desenvolvimento da competência informacional e digital, por meio de cursos ou capacitações vinculados a projetos direcionados. Dessa forma, a inserção de um grupo específico, composto por idosos, a uma prática de inclusão digital é o objeto específico desta investigação dentre as propostas da Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva Bem que contempla diversos grupos e comunidades distintas.

Como hipótese, baseando-se nas práticas de cursos específicos de informática, agregados ao uso de *wi-fi* e do Telecentro, pode-se afirmar que há relevância nas práticas e atividades da Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva Bem, em especial, quando se direciona cursos específicos para diferentes grupos da sua comunidade e contribui de forma efetiva para a inclusão digital; por isso, a Biblioteca referenciada possui potencial para ampliar o atendimento no contexto digital do público idoso.

1.3 OBJETIVOS

A sociedade, atualmente, tem inserido as tecnologias nos aspectos sociais e econômicos. Por essa razão, a reflexão sobre o papel e a missão das bibliotecas, para que sua comunidade tenha acesso a esta prática inclusiva, principalmente para grupos específicos, ganha importância no uso e disseminação da informação. Nessa perspectiva, o acesso às tecnologias pode levar ou contribuir para um conhecimento mais amplo.

Com a finalidade de buscar alternativas que favoreçam a inclusão digital de idosos, os espaços públicos, como as bibliotecas, podem contribuir, de acordo com os seus recursos, para esse acesso. Assim dessa pesquisa é observar e avaliar a importância da inclusão digital de idosos e a sua inserção, bem como construir uma apostila voltada para o “Curso de Informática Básica e Redes Sociais para Idosos”, com a intenção de que o livreto possa ser aplicado em outros espaços informacionais.

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de inclusão digital voltado para o uso da informática e redes sociais em um grupo de idosos no âmbito da biblioteca pública do município de Juazeiro do Norte-CE.

1.3.2 Objetivos Específicos

Refletir sobre o papel da biblioteca pública na sociedade da informação, com um olhar específico sobre a inclusão digital ao público da terceira idade;

Identificar o impacto percebido no cotidiano dos idosos com os conhecimentos adquiridos na sua experiência em aparatos tecnológicos;

Identificar o perfil do usuário idoso da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação;

Propor uma apostila denominada Curso de Informática Básica e Redes Sociais para Idosos.

2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: A TRAJETÓRIA BRASILEIRA

Com a inserção das tecnologias na sociedade, o mundo passou a viver uma nova dinâmica diante da SI, em que os indivíduos têm contato com equipamentos tecnológicos com mais intensidade. O fato de se construir e disseminar informações por meio do ciberespaço[1], através de aparatos ligados e conectados à *internet*, se configura a nova sociedade informacional. Para Gouveia (2004, p.1), em relação à inserção da SI, afirma que,

> A Sociedade da Informação está inserida num processo pelo qual a noção de espaço e tempo tradicional estão em transformação pelo surgimento do "espaço virtual", transterritorial, transtemporal, que formará uma tele-cidade, numa tele-sociedade, que se sobreporá mesmo aos Estados clássicos criando novas formas de inter-relações humanas e sociais, ainda que por vezes ocorram conflitos neste processo de transformação.

Do ponto de vista de Barreto (2005), a SI é uma concretização da realização tecnológica, e a sociedade do conhecimento é a realização do saber, é a realização vivencial do indivíduo, compreendendo a ética a cultura e a política. Com isso, existe a necessidade de incluir nos espaços de informação acesso às tecnologias a sua comunidade, pare que se intensifique a chamada SI. De acordo com Assmann (2000, p. 8), "[...] a sociedade da informação é a sociedade que está actualmente a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo". Neste contexto, Existe a transformação do modo de vida não só das pessoas, mas de toda uma sociedade. Para a empesa Telefônica (2002, p. 7), "A Sociedade da Informação também pode ser definida como um estágio do desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de cidadãos, empresas e administração pública - obter, difundir e compartilhar informação, de forma simultânea e imediata". Vale ressaltar que o contexto social e econômico de cada país depende das políticas aplicadas para o seu desenvolvimento.

Com o intuito de associar a sociedade em comunhão com a informação, a SI busca, através de tecnologias, agregar agilidade na criação e disseminação de informações, dando ênfase na flexibilidade social e econômica, fazendo com que a informação flua e seja compartilhada de qualquer lugar do país e do mundo. Nesse sentido, a sociedade vem passando por várias transformações, a primeira foi com a Revolução Industrial, depois veio à Revolução Pós-industrial e a terceira que se vive até os dias atuais, a SI (BERNARDINO,

---

[1] Ciberespaço de acordo com o dicionário Aurélio: Dimensão ou domínio virtual da realidade, constituído por entidades e ações puramente informacionais; meio, conceitualmente análogo a um espaço físico, em que seres humanos, máquinas e programas computacionais interagem (FERREIRA, 2004).

2013). Contudo, vale lembrar que não são apenas dispositivos tecnológicos que determinam o funcionamento desta SI:

> É importante ressaltar que um modelo de sociedade da informação não poderá ser assegurado apenas pelo seu aparato tecnológico, e sim por um conjunto de fatores sociais, econômicos, educacionais, políticos e culturais interrelacionados e em consonância com os comportamentos dos atores sociais, influenciados pela tecnologia. Esses comportamentos por sua vez, determinarão a produção de bens tangíveis e intangíveis, padrões de consumo, mercado de trabalho, sistema educacional e opções de lazer (BERNARDINO, 2013, p. 59).

Com equipamentos tecnológicos agregados à comunicação, vê-se a evolução da sociedade. O que diferencia essa nova forma de comunicar é justamente a facilidade de ter ou divulgar informações, aumentando o alcance e número de pessoas que tem acesso a tudo o que é produzido no âmbito informacional. Desse modo, de acordo com Telefônica (2002, p. 17), "Definitivamente, as novidades tecnológicas chegam a transformar os valores, as atitudes e o comportamento e, com isso, a cultura e a própria sociedade".

Sob tal ótica, com o acesso à Internet disponível para a sociedade, o indivíduo tem potencial para desenvolver a sua criatividade, através da comunicação, podendo captar e divulgar informações sem se preocupar com a geografia, o que antes se tornaria um obstáculo, atravessando toda uma barreira social, política e cultural e fazendo parte da dinâmica de uma sociedade. Para a universalização da informação, faz-se necessário políticas públicas no âmbito das bibliotecas públicas. Segundo Queiroz (2001), o termo Sociedade da Informação foi posto devido ao novo modelo da sociedade, centrada na capacidade de gerar desenvolvimento, devido à administração da economia e as relações sociais a partir da informação. Há muitos questionamentos quanto à importância da tecnologia na sociedade, existem os que concordam que ela afasta as pessoas do convívio das relações humanas, e outros que pensam a tecnologia com um víeis para as muitas formas de comunicar.

Em seus estudos, a Telefônica (2002) afirma que a sociedade da informação, como modelo, conta com quatro fatores: os usuários; infraestrutura; conteúdo e o entorno[2]. Embora não contenha todos os elementos que contextualiza a análise de uma sociedade, tratando-se apenas de um esquema, a economia é o ponto chave para determinar o desenvolvimento da SI, pois é a partir dela que se estabelece uma infraestrutura para a eficácia do desenvolvimento social. Bernardino (2013, p. 59) esclarece melhor estes fatores, informando que,

---

[2] Fatores ou agentes diversos que podem influenciar em qualquer fenômeno que aconteça na sociedade e, portanto podem afetar a orientação e o ritmo de desenvolvimento da Sociedade da Informação (TELEFÔNICA, 2002).

> Esse modelo de sociedade da informação é composto por quatro fatores diferenciados e fundamentais: *Usuários*, pessoas ou organizações que tem acesso aos conteúdos por meio da infraestrutura; *Infraestrutura*, meios técnicos de acesso aos conteúdos; *Conteúdos*, informação, produtos ou serviços; e *Entorno*, que são fatores ou agentes diversos que podem influenciar em qualquer fenômeno, como por exemplo, o comportamento dos usuários da informação.

Nesse contexto, para a criação de programas que estimulem o desenvolvimento e uso de equipamentos tecnológicos, é necessária a captação de recursos para a manutenção desses aparatos. No Brasil, apesar do crescente número de excluídos informacionais, resultantes de fatores como desemprego, educação e saúde precários, o governo, ao longo do tempo, desenvolveu diversos programas de inclusão social e digital, tendo em vista o desenvolvimento informacional (TRIBUNAL..., 2015).

A preocupação do Estado com a informação vem gerando um novo quadro, modificando a forma de pensar, agir e de se comunicar na sociedade. Com as constantes formas de comunicação espalhadas no mundo, cabem as pessoas a preocupação com fluxo informacional e a forma de gerar o conhecimento, tornando, assim, a informação um recurso fundamental, uma questão não apenas da sociedade em si, mas de todo um conjunto social, político e econômico. De acordo com Ferreira (2003, p. 36), “Há, portanto, no uso desse recurso, *continuum* que o coloca em uma posição de destaque no pós-industrialismo, em que a informação gera conhecimento, e este, por sua vez, gera mais informação, dentro de uma estrutura circular virtuosa”.

Contudo, com a inserção de ferramentas tecnológicas, a informação toma rumos diferentes de acordo com as necessidades pessoais. No que se refere ao mercado de trabalho, torna-se uma arma poderosa, pois as empresas passam a competir entre si, viabilizando ao consumidor várias opções de produtos. Já na sociedade, a informação tem como objetivo o desenvolvimento criativo das pessoas, constituindo suas atividades intelectuais, políticas e educacionais e o entretenimento, adaptando ao novo contexto da SI e adequando-se a dinâmica informacional.

Desse modo, para um melhor desenvolvimento social, faz-se necessária a elaboração e a implementação de políticas públicas. Assim como na saúde e na educação, é imprescindível a criação de projetos para o desenvolvimento da SI. Com a educação precária e a dificuldade de cidadãos comuns terem acesso à tecnologia, faz-se necessária a inclusão desses grupos aos meios tecnológicos. Segundo Ferreira (2003, p. 37-38),

> Antes de qualquer coisa o Estado precisa encarar a informação como um recurso de gestão e desenvolvimento para o país. Nessa ótica, assim como se concebem políticas direcionadas para os setores de habitação, saúde, educação, segurança pública e geração de emprego e renda, cabem aos governos, em sua escala federal, estadual e municipal, desenvolver políticas de informação.

Portanto, um dos maiores desafios ao acesso virtual é a educação. Sem ela fica inviável o desenvolvimento social ou digital. É a partir desse direito que os cidadãos concorrem às mesmas oportunidades, principalmente sobre à absorção ou à elaboração de informação, reduzindo a possibilidade de exclusão social e promovendo, assim, a informação cultural e intelectual do Estado, através do acesso livre. Isso acentua as transformações sociais no que se refere a valores culturais e de comportamento da sociedade, torna, assim, o cidadão um produtor de informação e ganha espaço na estrutura econômica do país.

Vale ressaltar que o governo criou alguns programas para a inclusão da sociedade, dentre eles, o programa denominado Sociedade da Informação (programas esses listados no quadro 1, página 29), que tinha por objetivo a inclusão de pessoas ao acesso à *internet* e a utilização dos serviços de comunicação e informação, para um desenvolvimento social. Com a inclusão das TIC's no dia a dia das pessoas, há a necessidade de propor maneiras acessíveis de veiculação e disposição da informação. Ademais, existe uma grande variedade de serviços que se agregam ao processamento, tratamento e disseminação da informação. Takahashi (2000 *apud* Bernardino 2013, p. 60) afirma que,

> No Brasil, a reflexão que sublinhou o Programa Sociedade da Informação se inspirou na inserção favorável da informação na vida das pessoas, na convergência da base tecnológica e da infraestrutura adequada, na inovação das estruturas produtivas e organizacionais, no sistema educacional e suas instâncias reguladoras e normativas e no governo em geral.

Ainda, de acordo com Legey e Albagli (2000), o Brasil criou o Programa Sociedade da Informação, contendo um conjunto de propostas e visando não apenas lançar a adoção ao uso das tecnologias de informação no país, porém evitar que esse processo aumente as desigualdades existentes entre as regiões ricas e pobres. O objetivo era afastar a ameaça de um desequilíbrio, a partir da formação de um contingente de infoexcluídos. Assim como no setor público, alguns grupos sociais, denominados Organizações Não Governamentais, (ONGs) vêm contribuindo para a formação de uma SI igualitária, com a criação de projetos de inclusão e disseminação de informação, com unidades de informação pública, conectadas à *internet* em bairros carentes.

Essas ONG's têm como principal foco a inclusão de pessoas carentes na chamada Sociedade da Informação, através da educação, como é o caso da fundação Viva Rio que atua

nas comunidades carentes do Rio de Janeiro, utilizando a *internet* desde 1997/98, baseada na educação supletiva, por meio da informática, *internet* e formação cidadã. Além disso, o Comitê para a Democratização da Informática (CDI) é a ligação direta da disseminação da informática e *internet* em comunidades carentes. Ele conecta a *internet* em 130 comunidades em 14 Estados brasileiros, juntamente com parceria da Unesco, Fundação Starmedia e EXXON. Projeto como a Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITs) também contribui com o apoio do Programa Comunidade Solidária a organizações sem fins lucrativos e não governamentais, no uso de recursos de informática e *internet*, para apoiar e divulgar suas iniciativas (LEGEY; ALBAGLI, 2000).

Dessa maneira, devido às transformações e ao crescimento das redes de comunicação, a *internet* vem causando um impacto na sociedade. Com a dinâmica e desenvolvimento tecnológico, a comercialização virtual vem ganhando espaço e gerando crescimento econômico. Por isso, há coerência em manter todas as pessoas conectadas, independentemente de sua posição social, porque, dessa forma, contribui para o desenvolvimento político, econômico e cultural de uma nação.

Com a informação agregada à tecnologia, tem se desenvolvido outra ótica do que seja a SI. Castells (2005) tem denominado esta sociedade como Sociedade em Rede, que nada mais é que estrutura social fundamentada em redes tecnológicas de comunicação e informação, nas redes digitais e na microeletrônica de computadores, que geram e disseminam informações a partir da acumulação de conhecimento nas interfaces dessas redes. Desse modo, a comunicação, através das redes, tem sido uma grande característica da sociedade que vem quebrando barreiras de tempo e espaço. Contextualizando as formas de interação virtual, a idealização de uma sociedade de informação ou em rede depende de uma estrutura em que a tecnologia, educação e cultura possam ser agregadas à realidade de todos.

Num país como o Brasil, com uma grande barreira socioeconômica, a exclusão digital é uma realidade atual. Mesmo com programas do governo de inclusão digital (quadro 1, página 28), o país ainda enfrenta dificuldades. Com uma grande parte da população vivendo em situação de pobreza, ou extrema pobreza, fica nas mãos do governo a inclusão neste contexto informacional (MARTINI, 2005). Quando se agrega ou se exclui um cidadão da SI, está incluindo ou excluindo de uma nova forma de oportunidade, pois a tecnologia causa impacto no desenvolvimento social, viabilizando a criação de produtos e serviços, trazendo, inclusive, chances de emprego e desenvolvimento, mediante o uso das redes digitais.

3 INCLUSÃO DIGITAL

As características da contemporaneidade estão ligadas às TIC's e seus aparatos tecnológicos (celulares, *notebooks*, *tablets*, *smartphone*, leitores de *ebooks* etc). Ter acesso às informações, nunca foi tão rápido, pois as barreiras físicas foram trocadas pelas quebra desses empecilhos, através do virtual e tecnológico. O acesso à *internet* requer um mínimo de conhecimento, pois ações, como mandar uma mensagem eletrônica, acessar uma receita de bolo, dispostos em rede, só serão possíveis com o mínimo de conhecimento prévio. Com isto, as barreiras da inclusão não se esbarram somente no conhecimento mínimo, como também na falta de infraestrutura tecnológica. Dessa forma, Martini (2005, p. 21) informa que,

> [...] a idéia de transformar a cidadania digital em política pública consolida alguns pontos de vista. Inicialmente, é o reconhecimento de que a exclusão digital amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano local e nacional. Também deve- se considerar que o mercado, de forma imediata, não irá incluir na era da informação grupos sociais menos privilegiados. O mesmo se passou na alfabetização da população, ela não seria massiva se não fosse pela transformação da educação em política pública. Por conseguinte, é condição essencial a participação do Estado neste processo. Por fim, temos de constatar que o direito de se comunicar só é garantido plenamente para quem tem acesso à comunicação em rede.

A inclusão dos sujeitos na sociedade é de vital importância para o seu desenvolvimento social/cultural, cabendo aos governantes estabelecerem políticas que os incluam no mundo virtual, por intermédio da disponibilização de redes, consolidando os direitos de acesso à informação. A promoção da cidadania é, também, disseminada, atualmente, pela *internet*, com isso, a inclusão torna-se um assunto necessário, pois sabe-se que em países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento a desinformação chega a ser mais visível. O papel da inclusão é justamente dar visibilidade às minorias, que são os que mais sofrem com esta questão. Assim,

> [...] a inclusão digital deve ser compreendida como um dos pilares necessários à inclusão social, pois ela possui o objetivo precípuo de fornecer condições e meios para que os cidadãos possam ter acesso à informação e, mais ainda, possuam as competências necessárias para analisar, interpretar e adequar esse capital de informações às suas necessidades básicas e concretas. Somente dessa forma tais esforços serão capazes de promover o desenvolvimento social das comunidades atingidas. O incluído digital, sob esta perspectiva, se torna um agente de transformação social (PINHO NETO *et al.* 2017, p. 85).

Além disso, a perspectiva de inclusão deve fazer parte do contexto social das comunidades mais necessitadas, pois, quando o objetivo é atingido, o público-alvo passa a ter perspectivas diferentes. A inclusão propicia uma mudança na vida social, cultural e intelectual. A exclusão, por sua vez, independe da condição social, atinge aqueles que padecem de um

poder aquisitivo menor. Claro que a infraestrutura, nível de escolaridade podem contribuir para esta situação. Com isto, Porto (2014, p. 299) expõe motivos que levam a exclusão informando que,

> [...] pessoas que não utilizam recursos tecnológicos porque não têm acesso à tecnologia, seja por necessidades econômicas, falta de infraestrutura ou por nível de escolaridade; pessoas capacitadas em determinada área do conhecimento, mas que não acompanharam a geração envolvida com tecnologia; pessoas que independentemente da classe social não têm motivação para aprender e usar recursos tecnológicos.

Evidencia-se que a utilização das TIC's para a disseminação da informação, a partir da inclusão social, agrega valores, autonomia e participação. O intuito é que esses cidadãos passem a incorporar essas formas de comunicação a sua rotina, entendendo o funcionamento e manuseio de equipamentos tecnológicos e a sua dinâmica no comunicar, mesmo que de forma básica, caracteriza-se a integração na sociedade inclusiva. Portanto, de acordo com Porto (2014, p. 300), tais fatos "[...] está na fundamentação da inclusão digital. Uma sociedade para todos, independentemente de sexo, idade, religião, raça ou deficiência, uma sociedade aberta e acessível".

3. 1 INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL: BARREIRAS E DESAFIOS

A inclusão digital está diretamente ligada à inclusão social, sendo ambas necessárias em vários contextos, na educação, na saúde, na cultura e no lazer. A construção da cidadania requer o acesso dos cidadãos à educação, à saúde e ao lazer. Com a inserção das tecnologias em várias atividades, é importante que todos tenham conhecimento e, ao mesmo tempo, acesso, para que os direitos sejam de fato respeitados. Sendo assim, na era da Sociedade da Informação, é pertinente a inserção do acesso digital compartilhado a todos, independente do espaço geográfico e social. Porém, num país em desenvolvimento, como o Brasil, a desigualdade já esbarra em fatores primordiais, como a Educação, em que uma boa parte dos cidadãos são enquadrados como analfabeto ou analfabeto funcional (GROSSI; COSTA; SANTOS, 2013).

Pesquisas revelam que uma das principais deficiências da inclusão digital se esbarra no analfabetismo. Este atinge milhares de pessoas e mostra um descaso de políticas públicas imposto pelo governo. Sendo assim, afirma-se que "[...] o alto índice de analfabetismo no Brasil evidencia desigualdades sociais históricas marcadas pelo descaso governamental e se

observa a descontinuidade das políticas publicas e a falta de um forte investimento na área da educação" (GROSSI; COSTA; SANTOS, 2013, p.70). Salienta-se que não basta apenas incluir o cidadão na escola, é necessaria a manutenção até a conclusão do período proposto para a conclusão de no mínimo o ensino médio.

Tendo em vista os aspectos da inclusão digital, esta enfrenta muitos desafios, em especial, os estruturais. A inclusão digital traz um novo contexto, e isso se dá a sua difusão, pois o cidadão conectado participa mais efetivamente de ações no contexto social, político e econômico, condicionando o desenvolvimento da comunidade no qual está inserido. No entanto, a inclusão não é estabelecida apenas pela aquisição de aparatos tecnológicos, mas sim pelo seu uso de forma efetiva, em que cada cidadão de forma particular possa suprir as suas necessidades informacionais.

Atualmente, o conhecimento circula de forma acelerada e a sua disseminação conta com uma tecnologia cada vez mais avançada. Percebe-se, pois, que a velocidade tecnológica não condiz com a mesma velocidade da inclusão digital. São necessidades que precisam da atenção dos governantes, uma vez que, não é só a disposição de tecnologia que faz os sujeitos se conectarem, requer planejamento e disposição de capacitação apropriada para que o objetivo seja atendido. A presença dos indivíduos em espaços virtuais proporciona interações antes não vivenciadas, portanto, inclusão digital é tida como parte de desenvolvimento de um país, com isso, UNESCO (2017, p. 5) corrobora que,

> Há consenso quanto à importância do acesso à Internet como um pré-requisito para o desenvolvimento humano no século XXI. Sem conectividade, pessoas, empresas e organizações enfrentam barreiras para participar das redes sociais e econômicas que caracterizam as sociedades modernas [...].

Não há como negar a visibilidade desse desafio e a conexão em massa dos cidadãos. A Organização das Nações Unidas (ONU) coloca em pauta essa questão, com a agenda 2030[3], ao abordar o objetivo de fortalecer a indústria, inovação e infraestrutura como o acesso universal a *internet*. Sabe-se que o desafio não é somente tecnológico, é, também, humano. Para que a igualdade digital seja alcançada, há vários fatores que precisam melhorar, então, trata-se da melhoria de fatores sociais, econômicos e políticos. Desse modo, a UNESCO (2017, p. 5) estabelece que "Os desafios da conectividade são muitos, entre eles os déficits de infraestrutura de telecomunicações, a baixa densidade demográfica, a falta de capital humano, a pobreza e um ambiente regulatório inadequado".

---

[3] Plataforma Agenda 3020. O intuito promover o desenvolvimento sustentável, forma de diminuir a pobreza promovendo uma vida digna a todos. VER: http://www.agenda2030.org.br/ods/9/.

Há vários indicadores que corroboram a exclusão digital e, segundo a UNESCO (2017), a Escolaridade (grau de instrução): em que uma pessoa com o nível de escolaridade mais elevado tem mais chances de ter o acesso à *internet* em seu domicílio; Idade: a maiorias dos conectados estão entre os jovens, com isso, as pessoas mais velhas, por terem mais dificuldades, sofrem mais com a questão da exclusão digital; Gênero: neste quesito, em alguns países há predominância masculina, mas não é tão evidenciada quanto ao acesso à tecnologia, mas, quando se refere ao uso e habilidades, o número de homens é bem maior do que de mulheres; Localização Demográfica: há diferenças significativas entre as conexões urbanas e rurais. Os desafios se tornam maiores para que haja uma igualdade em relação à disponibilidade de conectados; Línguas: a representatividade de indígenas nos países da América Latina é bem marcante, porém há um hiato no uso da *internet* relativo à língua e reflete na marginalização dos povos indígenas na região; Presença de criança em idade escolar: o acesso em domicilio mostra uma relação entre conectividade e educação, surtida um efeito negativo sobre a oportunidade de aprendizado, para os nãos conectados. E, por ultimo, Pessoas com deficiência: há uma dificuldade no acesso à *internet* por pessoas com deficiência, por isso a probabilidade de estarem conectados é menor do que as pessoas sem deficiência.

Com o intenso processo de evolução das tecnologias, percebe-se a necessidade de conexões banda larga mais efetiva, além de verificar que, no Brasil, desde 1997, através de programas de inclusão, tenta-se sanar essa deficiência, conforme registros apresentados no quadro 1.

Quadro 1 - Programas de Inclusão Digital

Ano	Programa
Meados de 1990	Criação do o Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.BR
1997	Programa Nacional de Tecnologia Educacional – Proinfo
2000	Programa de Governo Eletrônico Brasileiro, no Poder Executivo
2000	Criação do Programa Rede Jovem, do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI
2002	Criação do Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC
2005	Instituição do Programa de Inclusão Digital
2005	Criação do Projeto Cidadão Conectado: Computador para Todos
2007	Um Computador por Aluno – UCA
2007	Regime Especial de Aquisição de Computadores para Uso Educacional - RECOMPE

2008	Criação do projeto Territórios Digitais pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA
2008	Lançamento do Programa Banda Larga nas Escolas – PBLE
2009	Destaca-se o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR
2009	Foi instituído o Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital – CGPID
2010	Criação do Programa Nacional de Banda Larga – PNBL
2011	Criação da Secretaria de Inclusão Digital – SID
2012	Programa Cidades Digitais
2012	Regime Especial de Tributação do Programa Nacional de Banda Larga para Implantação de Redes de Telecomunicações – REPNBL
2012	Deu-se início ao programa de lançamento do Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas – SGDC
2014	Lançamento do Programa Amazônia Conectada, uma ação capitaneada pelo Exército Brasileiro, com a participação da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa – RNP
2015	Previsão de lançamento de um novo programa de inclusão digital para suprir as deficiências de infraestrutura, o Programa Banda Larga para Todos (PBLT), que viria em substituição ao PNBL, cujos resultados, segundo estudo da Comissão de Ciência e Tecnologia do Senado Federal, não alcançaram as metas planejadas.
2015	Decreto 8.539: Processo Eletrônico Nacional
2016	Decreto 8.638: Política de governança digital
2016	Decreto 8.789: Compartilhamento de bases de dados
2018	Decreto 9.319: Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E- Digital)

Fonte: Dados extraídos do TCU - Política pública de inclusão digital e Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo.

Portanto, as iniciativas governamentais são apenas subsidiárias, pois continua expressiva a necessidade de políticas públicas efetivas no que diz respeito à inclusão digital. Em 2015, o Tribunal de Contas da União (TCU)[4] lançou um documento intitulado "Política Pública de Inclusão Digital", com o objetivo de esclarecer o objetivo e a importância da Inclusão Digital, revelando que, apesar das tentativas de inclusão, o número de excluídos digitalmente ainda é gigantesco, mesmo com o progresso das TIC's. Com isso, em relação à exclusão o TCU afirma que,

> [...] esse progresso também provocou o surgimento de uma nova classe social de excluídos: a digital. São milhões de brasileiros que nunca utilizaram a internet ou mesmo um computador, e assim permanecem afastados de novas oportunidades de trabalho, novos conteúdos culturais, bem como de novas formas de exercer a cidadania (TRIBUNAL..., 2015, p. 15).

[4]TCU - Tribunal de Contas da União. Política Pública de Inclusão Digital, documento disponível no site: https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/politica-publica-de-inclusao-digital.htm. Acesso em: 03 de mar. 2019.

O exercício da cidadania é um dos principais focos da inclusão digital, pois o cidadão que obtém informação se comunica e se expressa nos meios digitais, é um cidadão independente capaz de participar e expor suas críticas na denominada SI. Percebe-se, também, integração ao meio econômico, já que a empregabilidade é mais provável aos 'Incluídos digitalmente' e, em muitos casos, exige o conhecimento e habilidades das TIC's. Desse modo, o TCU expõe que,

> No plano individual, a banda larga viabiliza o acesso a informações, permitindo às pessoas adquirir conhecimentos, habilidades e aptidões, aumentar sua rede social, disseminar conteúdo e produzir inovações, e tudo isso contribui para sua empregabilidade. Na era do conhecimento, a melhora no capital humano, potencializada pelas TIC's, é condição necessária para aumentar a competitividade e o crescimento econômico (TRIBUNAL..., 2015, p. 17).

A capacitação de pessoas para o uso das TIC's é um pressuposto para a inclusão, porque as ferramentas tecnológicas e tal inserção no dia a dia podem ser vistas como uma realidade. Saber ler e escrever requer diante deste cenário outra habilidade, que é a capacidade de usar as tecnologias a seu favor para a obtenção de informação e conhecimento. Desse modo, a inclusão das minorias trata-se de uma questão ainda mais delicado que é a de se encaixar na SI, não só para competir, mas fazer parte dela.

3.2 INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS

O número de idosos vem crescendo e, no Brasil, de acordo com o IBGE[5], esta quantidade foi de 30,2 milhões, no ano de 2017. Com isto, aumentam as necessidades e desafios para uma qualidade melhor de vida. Denomina-se a Terceira Idade ao público de 60 anos ou mais, eles possuem ritmos e necessidades diferentes. Isso evidencia a necessidade da ação de diversos setores e políticas públicas voltadas para esse segmento, para que hajam mudanças significativas no meio social, cultural e de lazer. Portanto, a sua interação com o espaço virtual é de suma importância, para tanto a Constituição, no Estatuto do Idoso, expõe os direitos dos longevos perante a sociedade. Com isso, Tavares e Souza (2012, p. 2) reiteram que,

> Os direitos de toda população brasileira são reconhecidos pela Constituição Federal de 1988. A terceira idade, além da Constituição, é amparada pelo Estatuto do Idoso, sancionado no ano de 2003. Este lhes confere direitos diferenciados, reconhecendo que o idoso possui características e necessidades diferentes do restante da população. Um dos pontos relevantes do Estatuto do Idoso é a preocupação com a interação do idoso com a vida moderna, com ênfase na necessidade de interação

[5] Agência IBGE de Notícias. Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017. Acesso em: 05 mar. 2019.

> com os aparatos tecnológicos, para que este público tenha mais autonomia ao executar tarefas cotidianas, como por exemplo: usar um caixa eletrônico sem a necessidade de ser assessorado por um atendente (TAVARES; SOUZA, 2012, p. 2).

De fato, o envelhecimento muda as perspectivas devido às mudanças no sistema cognitivos, físicos, sociais e culturais. Na maioria das vezes, as doenças ou os históricos decorrentes na vida dão um ritmo diferente. Com o intuito de integração na sociedade, a inclusão digital pode ser uma forma de autonomia no que diz respeito à informação, nessa perspectiva, a integração de um grupo específico faz toda a diferença, pois o público da terceira idade, em sua maioria, teve pouco contato ou nenhum com as tecnologias apresentadas atualmente. Vechiato e Vidotti (2010, p.43) relatam que,

> [...] os idosos de hoje acompanharam paralelamente o surgimento e evolução das TIC's, porém particularmente a *Web*, serviço da Internet que evolui progressivamente desde seu surgimento em meados da década de 1990, é uma ferramenta que muitos idosos nem sabem da sua existência. Aqueles que atuaram profissionalmente podem até ter tido algum contato com os primeiros computadores, mas a *Web* surgiu em um momento em que muitos já haviam se aposentado, não tendo a oportunidade de aprender a utilizar esse serviço.

Um fato relevante é que a qualidade de vida interfere na forma de envelhecimento desses grupos, portanto, a inserção das TIC's no dia a dia das pessoas deve ser estendida a todas as faixas etárias, inclusive a da população idosa, atuando como um canal não só de construção, como também de disseminação da informação e conhecimento, através da integração, do estimulo e do preparo.

A *internet* pode atuar na vida das pessoas como uma ferramenta que possibilita auxiliar no resgate da identidade e imagem, tornando-os ativos, dinâmicos e críticos na busca de informações, além de suas relações com as pessoas, num momento em que a tendência é o isolamento (VECHIATTO; VIDOTTI, 2010). Além disso, a singularidade e especificidade determinados grupos (idosos, jovens, generos, entre outros) devem ser um dos objetivos para que se atendam as necessidades reais de pessoas ou grupos, por isso, a forma de mediação não deve estar engessada a uma técnica, pois mediante meio social e cultural, as perspectivas de aprendizagem também mudam, visto que, as dificuldades motoras, cognitivas ou financeiras, podem afetar ao seu aprendizado.

Com isso, o grupo que mais apresenta dificuldades em relação ao uso e adaptação das tecnologias é a população idosa, pois eles, em relação aos mais jovens possuem dificuldades em interagir com aparatos tecnológicos, buscando, muitas vezes, ajudas de outras pessoas. Segundo Raymundo (2013, p. 26), "Os idosos apresentam dificuldades por razões

cognitivas, físicas, sociais e culturais". No entanto, para aqueles que já tiveram acessos anteriores ao uso de aparelhos tecnológicos, sentem menos dificuldades dos que nunca tiveram o acesso à tecnologia. O nível de escolaridade, habilidades cognitivas entre outros fatores, também, podem influenciar na aprendizagem e aceitação da inclusão tecnológica no seu dia a dia.

Nesse sentido, a inclusão de pessoas idosas ao espaço virtual pode ser relevante em vários aspectos, devido, principalmente, à dependência em relação aos recursos tecnológicos, uma vez que, as atividades do cotidiano estão cada vez mais informatizadas. Sendo assim, Batista, *et al* (2019) afirmam que a inserção do idoso no mundo virtual pode ser positiva por estimular diferentes áreas cerebrais, interferindo, inclusive, na vida sóciofamiliar, diminuindo o surgimento de doenças e, consequentemente, causando uma vida mais saudável. Destarte, na conjuntura atual, o uso das TIC's é de notável a relevância para projetos de inclusão digital do público idoso. Nesse contexto, conforme Batista, *et al* (2019, p.79),

> Apesar das dificuldades, o projeto teve influência direta no aprimoramento de habilidades – sociais, mentais, analíticas e motoras – que corriqueiramente não vinham sendo exploradas pelas participantes, da maneira como foi trabalhada durante o projeto. Em suma, comprovamos o que muitos estudos já afirmam: que o processo de aprendizagem das tecnologias de informação e comunicação, em pessoas da terceira idade, permite não somente auxiliar nos estímulos mentais, motores e sociais, mas também abre portas para a possibilidade de convivência com o mundo contemporâneo, e fornece uma ressignificação da vida para pessoas idosas.

Sendo assim, a inserção ao meio social pode acontecer por intermédio da conexão virtual, quando pessoas conectadas, passam a criar redes de amigos e a buscar informações sobre o que acontece pelo mundo. Mesmo com os avanços das TIC's, existem pessoas que ainda não sabem utilizar os diversos serviços dispostos no mundo virtual. Com isso, Silveira, et al (2010, p.7) certificam que,

> Mesmo com todo avanço tecnológico ocorrido, ainda existem pessoas que não sabem utilizar a multiplicidade de serviços oferecidos no mundo virtual, fazendo com que a preocupação com a inclusão digital de idosos seja cada vez maior. O processo de inclusão digital proporciona aos idosos a recuperação da autoestima, o exercício da cidadania e interação social.

Dessa forma, mesmo com a inclusão digital de pessoas idosas, esse público requer mais atenção, em decorrência das dificuldades de aprendizagem que tendem a ser mais acentuadas. Kachar (2010), em sua pesquisa de envelhecimento e inclusão digital, dispõe que o acesso à internet pelos idosos trata-se de um número ainda pequeno, contudo, a frequência de uso é alta, relativamente igual aos das outras faxas etárias, porém em relação às habilidades

apresentadas ao uso de computadores, celulares e internet são limitadas. Os recursos fornecidos pelos aparatos tecnológicos não são totalmente utilizados, o envelhecimento pode interferir no desempenho de algumas habilidades cognitivas. Desse modo, Guimarães *et al* (2019, p. 966) alegam que,

> A terceira idade não está "velha demais" para aprender. Pelo contrário, é uma geração que possui muito interesse e, como todos sujeitos, independente de idade, pode se dedicar a aprender o que deseja. Se viabilizadas as condições para o processo de ensino-aprendizagem. Entender as especificidades para a educação de adultos e idosos é fundamental para que os resultados de um trabalho como esse sejam positivos. Diante disso, considera-se importante ampliar os estudos sobre essa relação entre ensino de tecnologia e questões geracionais, bem como contribuir com metodologias que considerem as particularidades desse público.

Dessa forma, é importante compreender o espaço do idoso diante das TIC's e sua inclusão digital. Nesse viés, Quadros; Rodrigeus e Oliveira (2017, p. 114) afirmam que" [...] no percurso da aquisição da linguagem tecnológica, há o empoderamento do idoso diante das suas potencialidades desenvolvidas." Nesse sentido, a inserção de idosos ao mundo tecnológico é relevante e proporciona a compreensão de que o acesso e a utilização da internet e das redes sociais pode modificar as atividades cotidanas. Logo, há importância de valorizar e de incluir idosos, visto que o envelhecimento da população mundial vem sendo uma realidade e deve haver uma melhor estrutura para a inclusão digital dos mesmos.

3.3 PROCESSO DE ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO BRASILEIRA

O envelhecimento é uma prerrogativa de todos os seres vivos, portanto, aceitar que os organismos mudam com o passar do tempo requer a aceitação física e mental. No Brasil, a população vem envelhecendo e os direitos são constituídos em Lei, porém isso não garante uma vida digna, inclusa. A saúde, a educação continuada para idosos, a acessibilidade são questões relevantes a serem discutidas, na conjuntura atual. Com a mudança no perfil da população, Carneiro *et al.* (2013, p. 6) afirmam que,

> No Brasil, a população passa por um rápido processo de envelhecimento, devido à significativa redução da taxa de fecundidade desde meados da década de 1960 e ao aumento da longevidade dos brasileiros. A taxa de fecundidade total passou de 6,28 filhos por mulher em 1960 para 1,90 filhos em 2010, uma redução de cerca de 70%. No mesmo período, a expectativa de vida ao nascer aumentou 25 anos, chegando a 73,4 anos em 2010 (IBGE, 2012). Além disso, em 2050, estima-se que o percentual de pessoas acima de 60 anos corresponderá a cerca de 30% da população do país .

O processo quantitativo de envelhecimento da população acontece devido à baixa fecundidade, que torna o número de jovem menos expressiva em relação à população adulta.

Isso vem acontecendo em todo o mundo. Nessa lógica, Carneiro, *et al.* (2013) alegam que a taxa de fecundidade em 1960 era de 4,91, passando para 2, 45 em 2010. Isso, de acordo com as informações dadas pelo Banco Mundial, afeta tanto os países de alta, quanto aos de baixa renda. Esse declínio, nos países desenvolvidos, ocorreu no Século XlX, enquanto nos países em desenvolvimento, em meados do século XX.

De fato, o crescimento dessa faixa etária é relevante e se expande em todos os meios sociais, aumentando também a necessidade de cuidados estratégicos e específicos direcionados a estes grupos e evitando a exclusão social, cultural e digital. No Brasil, as pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos são tidas como idosas, consoante ao Estatuto do Idoso - Lei 10.741/2003[6] que dispõe dos Direitos Fundamentais; das Medidas de Proteção; da Política de Atendimento ao Idoso; do Acesso à Justiça; dos Crimes e as Disposições Finais e Transitórias (BRASIL, 2003).

Há impactos sociais e econômicos, pois as diferentes formas e necessidades de consumo convergem diretamente na economia. Com o envelhecimento da sociedade, é necessário que simplifique as ações socioeconômicas. Com isso, os avanços tecnológicos foram relevantes para esse grupo e, com o uso das TIC's, pode vir a facilitar a sua independência em determinadas ações e situações. O envelhecimento das pessoas acontece de formas variadas dependendo de fatores internos (biológicos) e externos (condições socioeconômicos), uma vez que as predisposições genéticas são diferentes. Desse modo, Fechine e Trompiere (2012, p. 107) relatam que,

> Essas variações são dependentes de fatores como estilo de vida, condições socio-econômicas e doenças crônicas. Já o conceito "biológico" relaciona-se com aspectos nos planos molecular, celular, tecidular e orgânico do indivíduo, enquanto o conceito psíquico é a relação das dimensões cognitivas e psicoafetivas, interferindo na personalidade e afeto. Desta maneira falar de envelhecimento é abri o leque de interpretações que se entrelaçam ao cotidiano e a perspectivas culturais diferentes.

Com isso, a demografia brasileira, nas últimas décadas, tem se modificado devido ao maior nùmero de idosos e, em consequência, altera a pirâmide etária. Isso se deu devido à redução de natalidade, às descobertas na ciência em relação à saúde e à tecnologia que em muitos casos auxiliam no prolongamento da vida. De acordo com o IBGE (INSTITUTO...,

---

[6] Estatuto do idoso. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017. Disponível em: http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/530232/estatuto_do_idoso_1ed.pdf. Acesso em: 10/14/2019.

2018), os idosos vêm sendo representados por números cada vez maiores, em 2012, a população com 60 anos ou mais era de 25,4 milhões. Os 4,8 milhões de novos idosos em cinco anos correspondem a um crescimento de 18% desse grupo etário.

4 O BIBLIOTECÁRIO COMO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO

A mediação está focada nas necessidades das pessoas que buscam algum tipo de informação. Essas dificuldades não se estabelecem somente no meio informacional, como também nas necessidades diárias. A mediação é definida a partir do momento em que há dúvidas em algumas questões, e a sua resolução é estabelecida por meio da ajuda do profissional da informação (Bibliotecário). Na atual conjuntura das TIC's, a necessidade de se obter informações assertivas tornou-se primordial, pois milhares de informações, dentre elas, as denominadas *Fake news*[7], estão disponíveis nas Redes virtuais. Com isso, na tentativa de sanar as inquietações, acaba deixando-os mais confusos em relação ao que se é buscado em relação às pesquisas.

Nesse contexto, como profissional da informação, o Bibliotecário pode e deve tomar a responsabilidade da mediação em diferentes espaços informacionais. Tal atuação vincula-se tanto ao intermediador da informação, como comunicador e gestor do conhecimento, devendo possuir habilidades para o domínio das TIC's, bem como promovendo a inclusão social e digital. No contexto da SI, os Bibliotecários devem suprir as necessidades dos usuários, dispondo várias atividades em seus ambientes, promovendo a capacitação diante do contexto virtual, abrangendo toda a comunidade em seu entorno, principalmente aos grupos de minorias, dentre eles idosos, que frequentam os espaços informacionais. Nessa perspectiva, Estabel; Moro e Santarosa (2006, p. 120) corroboram que,

> O papel do bibliotecário é o de mediador entre a leitura, a informação e o leitor. Este profissional, além de orientar o usuário no uso dos suportes informacionais, deve ser um promotor de leitura, um incentivador para o uso das TIC's e, além de tudo, um bibliotecário educador. Além disso, a Sociedade da Informação tem como cerne principal o cidadão e o acesso e o uso da informação para todos. O bibliotecário é o profissional da informação que, através das TIC's promove e propicia a inclusão social e digital através da leitura e da escrita.

Portanto, quando se busca informação, a importância do mediador é imprescindível, e a sua constituição para a aprendizagem reforça a ideia de que as necessidades de informações se estabeleçam, por meio das resoluções dos questionamentos direcionados ao público. No entanto, a mediação não é uma certeza latente de que suas dúvidas serão totalmente sanadas,

---

[7] O conceito de *fake news* é hoje sinônimo de desinformação, utilizado livremente pelos veículos noticiosos para indicar rumores e notícias falsas que circulam, principalmente, na mídia social[...]. RECUERO, Raquel; GRUZD Anatoliy. Cascatas de *Fake News* Políticas: um estudo de caso no Twitter. *Galaxia* (São Paulo, *online*), ISSN 1982-2553, n. 41, mai-ago., 2019, p. 31-47. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/gal/n41/1519-311X-gal-41-0031.pdf.Acesso em: 21 jan. 2020.

mas irão estabelecer um elo mais assertivo. Sob este contexto, Silva (2015, p. 21) alega que,

> [...] É evidente que a mediação não é neutra, de sorte que a medida que busca um diálogo com o usuário está construindo, se posicionando e mostrando alternativas. Desse modo, a mediação da informação pode ser afirmada em três palavras com grande intensidade de sentido: **construção, intervenção e interferência.**

Vale ressaltar que a importância da mediação é vista nos aspectos informacionais, culturais, educacionais e pedagógicos, logo, há relevância do profissional da informação quando permite que a sua comunidade tenha acesso á informação e à apropriação das TIC's, através da inclusão digital proporcionada pelas bibliotecas ou qualquer outro ambiente informacional. Nesse contexto, Mori (2011) conceitua a inclusão digital em três aspectos, tais como: acesso, que garante a conexão que está relacionada á infraestrutura; alfabetização digital, que está associada as habilidades nos uso das TIC's; e apropriação da tecnologia, quando usadas para além de suas necessidas básicas. Apresentando também três vertentes como finalidade para a inclusão digital - o desenvolvimento econômico; a solução dos problemas sociais e, por último, o desenvolvimento dos direitos dos cidadãos.

Assim, a construção de sentidos é aplicada em vários espaços (físicos ou virtuais). Consequentemente, à operabilidade da mediação, dá-se de formas variadas, não somente de forma física, como no âmbito virtual. Os espaços da mediação não são determinados nem específicos, podem acontecer em contextos diferentes. Dessa maneira, há várias situações em que essa mediação pode ocorrer, assim sendo,

> A ideia de mediação acaba por cobrir coisas tão diferentes entre si, que vão das velhas concepções de "atendimento ao usuário" à atividade de um agente cultural em uma dada instituição - museu, biblioteca, arquivo, centro cultural-, à construção de produtos destinados a introduzir o público num determinado universo de informações e vivências (arte, educação, ecologia, por exemplo), à elaboração de políticas de capacitação ou de acesso às tecnologias de informação e de comunicação, [...](ALMEIDA, 2013, p. 3).

Com o cenário atual, a implementação das TIC's na vida das pessoas mostra um novo contexto: a mediação aliada às tecnologias. A conectividade é mais uma maneira de ter contato com as mais variadas formas de comunicação/ informação. O que antes era face a face, atualmente, há quebra de ruptura espacial, possibilitando o acesso, a criação e a mediação, tornando o usuário mais ativo (MORAES, 2015). Nesse sentido, Oddone (1998, p.2) afirma que "O trabalho do profissional da informação deve configurar-se como tarefa de mediação, de interfaciamento, de filtragem, de elo no processo de apropriação de novos conhecimentos, requerendo qualificações diferenciadas e em constante evolução".

O Bibliotecário, pois, como um profissional da informação deve ser proativo,

principalmente diante da SI, que requer em seus conhecimentos habilidades diversas, dentre elas relacionadas às TIC's, com a intenção de atender as necessidades dispostas e agir como mediador. Cumprirá, assim, a responsabilidade de inclusão social e digital da comunidade. Em meio às atividades exercidas a continuidade de sua formação é necessária que, segundo Estabel; Moro e Santarosa (2006, p. 120), "A contínua formação dos bibliotecários é fundamental para a utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação - (TIC's) e de orientação aos usuários das bibliotecas[...]". Portanto, as formas tradicionais de mediação, no ambiente educacional ou cultural, estão sendo transformadas com a inclusão das TIC's, por isso a condição de Bibliotecário, como profissional da informação e mediador, é bem relevante no contexto da SI.

4.1 O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Com a explosão informacional ocorrida pelas tecnologias e suas inovações no Século XX, transcorridos após a Segunda Guerra Mundial, a quantidade das informações e de documentos foram multiplicados em todo o mundo, causando grandes problemas oriundos da impossibilidade de controlar a produção, recuperação, distribuição e tratamento nos suportes tecnológicos que se multiplicavam em rápida escala. Sob tal contexto, a dinâmica da informação diante das TIC's passou a ser responsabilidade do profissional da informação, cabendo ao mesmo tempo a recuperação e disseminação de forma mais assertiva. Sendo assim, Belluzzo (2011) ressalta que a sociedade determina as suas necessidades de acordo com as mudanças de seu contexto social, modificando até as formas de trabalhos que emergem perante as ferramentas digitais/virtuais das tecnologias de informação e comunicação.

Nesse sentido, o papel do Bibliotecário diante do cenário da SI deve refletir na importância diante da capacitação, com a finalidade de aprimorar habilidades profissionais, adaptar as exigências do mercado de trabalho, aliar o técnico às competências e às habilidades profissionais exigidas. Dessa forma, Lima Júnior e Nascimento (2006, p.2) afirmam que "Entrando no mercado de trabalho, o profissional da informação precisará saber construir caminhos alternativos e flexíveis para se desenvolver pessoal e profissionalmente." Independente do ambiente informacional em que atue, é necessário que o Bibliotécario

acompanhe as mudanças diárias, utilizando-se das ferramentas tecnológicas e agregando o físico e o virtual ao seu favor na disseminação da informação e do conhecimento.

Nesse contexto, a atuação do bibliotecário pode ser firmada em vários ramos do conhecimento, pois a informação circula em ambientes diversos e de formas variadas. Por isso, Valentim (2010) elucida que a informação é insumo usado em qualquer tipo de ambiente e, a partir dela, é gerado conhecimento novo, porém esse processo só é possível quando o indivíduo internaliza e compreende por meio de sua cognição. A esse respeito, é interessante perceber a multidisciplinaridade do profissional da informação. Berto (1996, p.145) relata que,

> A integração e a interação dos bibliotecários com profissionais e disciplinas de outras áreas são, no momento, parte dos requisitos necessários e fundamentais ao acompanhamento das modificações tecnológicas, paradigmáticas e instrumentais na área da informação, de maneira a capacitarem-se a identificarem-se como profissionais de informação inseridos em equipes multidisciplinares.

Sob tal ótica, para lidar com este novo contexto da explosão informacional, é necessário vislumbrar um novo perfil de gestor, ou seja, a necessidade da capacitação destes profissionais para desenvolvimento do aprendizado coletivo e individual ressalta que não é só o ambiente tecnológico que requer essa capacitação, mas perante todos os ambientes físicos ou virtuais. Por conseguinte, as pessoas, que são geradoras e transmissoras do conhecimento, precisam se capacitar para que haja efetividade nas demandas internas e externas. Consoante a Belluzzo (2006, p. 81),

> Um fato marcante nesse cenário é a convergência entre os tradicionais meios de comunicação e as novas possibilidades digitais, o que vem reforçar a necessidade do estabelecimento de paradigmas diferentes que considerem as mudanças de condutas nas formas de gestão da informação e da comunicação na sociedade contemporânea.

Nessa perspectiva, o cenário das TIC’s contribue para um aprimoramento de formas de mediação. Cunha (2000) salienta, por sua vez, que as profissões que estão ligadas á sistema de gestão da informação, como Bibliotecarios ou Cientistas da Informação passam por momentos decisivos, diante do volume e fluxo da informação, aumentando as atividades de trabalho, ressaltando que é um diferencial que deverá ser aproveitado, através dos novos hábitos e oportunidades, dispor conhecimento. Nesse contexto, Castro (2000) esclarece que o termo profissional da informação é utilizado por bibliotecários, Cientistas da Informação, Documentação, Gestão da Informação, para definir o trabalho que armazena, recupera, e dissemina a informação.

Quando o cidadão é inserido no mundo das tecnologias, automaticamente ele expande as possibilidades não só no meio social, mas profissional. O Bibliotecário tem em sua função disponibilizar de forma democrática informação de qualquer tipo, para todas as pessoas, independente da sua idade, cultura ou meio social de forma organizada. Deste modo, atua formando habilidades de competência informacional perante a sociedade possuindo relevâcia no papel social, quando (em suas funções) capacita a sua comunidade sobre o uso e a apropriação do conhecimento, colocando em voga a missão das Bibliotecas.

5 BIBLIOTECAS PÚBLICAS: CONTEXTO HISTÓRICO

A história das bibliotecas acessíveis ao público nos remete ao Século XVIII e XIX. Com o advento da Revolução Industrial e a invenção da imprensa, as informações se multiplicaram de forma célere. Desse modo, a ideia era concentrar a informação em um ambiente, onde todos pudessem ter acesso igualitário à informação, mediante coleções disponíveis. Porém, Araújo e Oliveira (2005, p. 31) afirmam que,

> A origem exata das bibliotecas, assim como a da linguagem e a da escrita é desconhecida. Entretanto, podemos considerar que, diferentemente da linguagem, e da escrita, as bibliotecas apareceram na era histórica, ou seja, quando tem início a preservação de registros escritos de conhecimentos. É necessário, contudo, esclarecer que as expressões culturais vão além da escrita e se expressam em diversos produtos e artefatos, mas, no contexto de bibliotecas, a linguagem escrita tornou-se a forma mais comum para registrar conhecimento.

Fica evidente que houve mudanças em relação a esses espaços que antes era aberto à elite, mas que, com o tempo, passou a atender toda a comunidade. Observa-se que as primeiras bibliotecas que surgiram na história eram bibliotecas privadas, significando dizer que o acesso era restrito a determinado grupo de pessoas. Sob este contexto, Arruda (2000, p. 3) ressalta que "[...] no que diz respeito à história da biblioteca que se disseram pública, devido a seus acervos terem sido franqueados ao público, liga-se ao fato de que as primeiras bibliotecas que surgiram apresentaram um caráter, eminentemente, particular". Porém, com o intuito de disseminar a informação de forma a atingir toda a sociedade, a ideia de criar espaços em que todos pudessem frequentar só veio a ser difundida na Europa no século XV, Coelho (2014, p. 24) ressalta que,

> Antes do surgimento das primeiras bibliotecas públicas, procurou-se tomar algumas atitudes para reverter este quadro de exclusão da maioria da população perante o livro, destacando-se dois acontecimentos distintos. O primeiro deles foi a abertura de coleções particulares para o público, promovido pelos próprios donos destas coleções em algumas cidades da Europa em meados do século XV. O segundo acontecimento vem dos livreiros, que para tentaram popularizar e aumentar a frequentação de seus estabelecimentos chegaram a criar as salas de leitura, para que assim o público pudesse se entreter e ter acesso aos livros, à frequentação era permitida a partir do pagamento de uma mensalidade.

A biblioteca pública tem como premissa a igualdade de acesso sem distinção de idade, raça, sexo, status, etc., disseminando para a comunidade qualquer tipo de conhecimento (TAKAHASHI, 2000). A sua função social fica explícita quando disponibiliza informações pertinentes à comunidade, sendo estas informações de teor pessoal ou geral, determinando, assim, a sua missão que é a de suprir as necessidades de estudo, de lazer. Com o atual uso das tecnologias, as bibliotecas públicas se veem diante de uma nova realidade que é a de

disponibilizar meios para que a comunidade tenha acesso ao mundo virtual. Entretanto, a influência destas tecnologias causa impacto na rotina, no tipo de acesso e pesquisa da comunidade, pois ela pode disponibilizar qualquer tipo de informação de forma rápida. De acordo com Silva (2015, p. 22),

> Se a internet impacta as Bibliotecas Públicas (BP), é fato que as BP também têm impacto significativo na utilização da internet. Afinal, as bibliotecas cumprem o papel de provisão do livre acesso à rede mundial, bem como disponibilizam conteúdos via biblioteca digital. Elas são fontes básicas para acesso público à internet.

Portanto, é importante ressaltar que cabe à biblioteca pública agregar informações que atendam a sua comunidade, suprindo interesses, bem como disponibilizando informações pertinentes as necessidades dos sujeitos.

5.1 A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO INSTITUIÇÃO FACILITADORA DO USO DAS TIC'S E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Antes de abordar os trabalhos que enfatizam a biblioteca pública como instituição facilitadora do uso das TIC's, coloca-se a questão de seu papel e sua relevância diante das constantes mudanças tecnológicas e da crescente multiplicidade de fontes de informação acessíveis nos mais diversos lugares. Nesse sentido criar mecanismos para o desenvolvimento desta competência, incluindo sua dimensão digital, é um desafio que se coloca atualmente às bibliotecas públicas.

Para o mundo globalizado, a biblioteca pública tem sido considerada uma instituição fundamental na luta contra as desigualdades de acesso às TIC's. Estudiosos chegam até a destacá-la como sendo "[...] a única ponte disponível para os que estão do lado desconectado da divisão digital" (OLINTO, 2010, p. 82). As bibliotecas vêm sendo utilizadas na busca de soluções, especialmente na área de educação, na procura de informações sobre a comunidade e, também, utilizada para ativação de redes de apoio, além do desenvolvimento de organizações locais. Sobre o papel das bibliotecas públicas neste cenário, observa-se a tendência de redefinição das suas funções, passando a destacar o acesso público à *internet* e à promoção. Não sendo apenas o atendimento das necessidades de informação do usuário, mas também sua competência em informação, contribuindo para o processo democrático.

Transformar tem sido o objetivo e a realidade humana, apropriando-se da informação e da comunicação como ferramenta de mudança. As bibliotecas, em geral, também são afetadas, pois são elas que contribuem para a educação, a fim de proporcionar e facilitar o acesso a diferentes fontes de informações. É de grande relevância que as bibliotecas públicas

sejam inseridas no universo globalizado à medida que o desenvolvimento estende-se pela *internet*. Ademais, o acesso aos novos serviços de informação está cada vez mais distante da tipologia, as quais eram usadas pelas antigas bibliotecas (SANTOS; SANTOS, 2012).

Atualmente, o sistema de informação é dinâmico considerando-se relevante e essencial à apropriação de tecnologia de informação e comunicação, os quais requerem equipamentos tecnológicos. As bibliotecas públicas, diante da expansão tecnológica, requerem profissionais da informação, com formações adequadas para uso. Os profissionais que atuam em bibliotecas confrontam-se todos os dias com novas perspectivas de atendimento às necessidades dos usuários. Por isso, é relevante que estes profissionais sejam capacitados constantemente para melhor realizar seu trabalho com eficácia, eficiência e efetividade, complementando-se que,

> A biblioteca pública, por ser definida como um centro local de informação possui como potencial usuário todo e qualquer cidadão que tenha necessidade informacional. Dessa forma, a biblioteca representa um papel social relevante, na medida em que poderá ser, para muitos cidadãos, o único meio de acesso e atualização informacional e, por consequência, de aproximação e interação com as TICs (SANTOS; SANTOS, 2012, p.13).

Com a globalização e o desenvolvimento do mercado econômico e tecnológico, vários seguimentos estão em constantes mudanças. As bibliotecas públicas estão inseridas também neste contexto. Encontrar-se frente ao cenário da SI é de grande relevância, e a apropriação do uso e disseminação das atuais tecnologias amplia o universo, contribuindo para a inclusão digital. De acordo com Rodrigues e Prudêncio (2009), automação nas bibliotecas surgiu para facilitar e reduzir o tempo de trabalho, com o fito de proporcionar melhoria no atendimento das necessidades dos usuários. Ainda sobre este aspecto, Lima (1999 *apud* RODRIGUES; PRUDÊNCIO 2009, p. 10) informa que existem três tipos básico de *software* para bibliotecas, sendo,

> a) Sistema de gerenciamento de bibliotecas são sistemas projetados para controlaras atividades essenciais de uma biblioteca. b) Sistemas gerenciadores de bases de dados bibliográficos-necessitam de microcomputadores para executá-los, apresentam facilidades e vantagens na sua utilização devido às suas interfaces amigáveis. São destinados a uma clientela que inclui bibliotecários, professores e pesquisadores acadêmicos. c) Gerenciadores de banco de dados – de aspecto comercial mais amplo, que suportam grande quantidade de informação. Possuem habilidades na recuperação de informação utilizando diferentes critérios de cruzamento.

É pertinente ressaltar que já existem diversos tipos de softwares capazes de automatizar os trabalhos feitos nas bibliotecas, desde a compra de acervos, a consulta de materiais para empréstimos. Estes softwares podem ser comprados ou baixados gratuitamente

na *internet* ou até mesmo serem desenvolvidos pela equipe da biblioteca com seus recursos próprios. Mas é notório que a realidade de uma boa parte das bibliotecas públicas são precárias. Sabe-se que existem algumascom mais recursos, todavia, no contexto geral, uma boa parte ainda é carente de recursos tecnológicos e de profissionais bibliotecários atuantes nelas. Marasco e Mattes (2000 *apud* RODRIGUES; PRUDÊNCIO, 2009, p.10) afirmam que,

> O primeiro passa para iniciar a automação de uma biblioteca é realizar um estudo cuidadoso da biblioteca a ser informatizada. Desde estudo, deve ser produzido um projeto particular onde estejam todos os aspectos que compõem a automação, tais como: hardware, softwares e todos as fases de implantação e treinamento, que deve atingir desde os profissionais diretamente envolvidos até os usuários finais.

O principal objetivo da automação é proporcionar aos cidadãos informações e materiais bibliográficos de formas rápidas e seguras. É pertinente ressaltar que, com a automação, existem pontos positivos e negativos, tendo como positivo a inserção de computadores que possam proporcionar melhorias aos serviços, como o rápido atendimento, padronização, e eficiência. Esse aspectos fazem com que as necessidades básicas dos usuários sejam atendidas e proporcionam uma maior uniformidade, facilitando também as atividades dos profissionais dentro desses espaços informacionais.

Contudo, há alguns pontos negativos, como por exemplo, os softwares disponíveis no mercado, pois as maiorias são feitos por empresas que não dispõem de um profissional da área da biblioteconomia, pois estes detêm maior profundidade quanto às necessidades e carência em relação aos sistemas aos serem utilizados. Outros pontos a serem considerados negativos são as atualizações, o suporte e a manutenção. Alguns desenvolvedores até disponibilizam gratuitamente a licença de uso, mas já seu código-fonte não, deixando assim os compradores dos softwares condicionados às atualizações da empresa, ou seja, obrigadas a pagar pelas manutenções e novas versões.

6 METODOLOGIA

O uso da informação no dia a dia, junto com as TIC's representam uma nova forma de comunicar, modificando a dinâmica tanto de construção como de obtenção dela. Por isso, é relevante que o espaço informacional repense a sua forma de atuação quando o ambiente consegue englobar públicos diferenciados em seu contexto, suprindo, de acordo com as mudanças, as necessidades de informação de sua comunidade. Percebe-se que a informação, ao longo do tempo, vem quebrando paradigmas, independente de sua forma oral ou verbal, porque a oferta de atividades pelas bibliotecas públicas contribui para a integração dos cidadãos dentro do que preconiza a Sociedade da Informação.

Dessa forma, várias atividades são oferecidas na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem para que a comunidade esteja inserida na SI, pois o impacto da *internet* pode trazer uma significância maior quando está disponível em um espaço público, à disposição da comunidade. É percebido que há um efeito na vida dos cidadãos, visto que alguns que frequentam o espaço não possuem *internet* ou computador na sua casa. As atividades e ações promovidas pela biblioteca fazem com que a comunidade aprenda e possa usufruir dos meios tecnológicos não apenas como lazer, mas também para uma melhor inserção no meio social.

Este trabalho reflete a necessidade de observar a interação entre biblioteca, tecnologia e comunidade, em específico o público idoso. Com isso, a pesquisa científica é um fenômeno de cunho teórico-metodológico cujo método "[...] é um conjunto das atividades sistemáticas e racionais que com a maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista" (LAKATOS; MARCONI, 1992, p. 40).

As atividades de pesquisa têm fundamentações epistemológicas que proporcionam refletir e recorrer sobre o método empregado na construção do conhecimento. Neste sentido, Martins e Teóphilo (2009, p. 3) oferecem auxílio para compreender a importância da reflexão epistemológica dentro da pesquisa quando ultrapassam a noção clássica de epistemologia, como atividade dos filósofos e argumentam que a "[...] preocupação epistemológica deve se aproximar tanto quanto possível dos pesquisadores das próprias disciplinas, devido ao conhecimento que eles possuem sobre o seu objeto de estudo e das problemáticas relacionadas".

O posicionamento epistemológico deste trabalho nos aproxima de uma abordagem sistêmica. Segundo Martins e Teóphilo (2009), esta abordagem metodológica tem origem associada à teoria dos sistemas - mais especificamente - à teoria geral dos sistemas,

elaborada por Bertalanffy (1901-1972). O fundamento da abordagem sistêmica que a faz pertinente para esta pesquisa é justamente o reconhecimento de que, numa problemática de pesquisa, há uma predominância do todo sobre as partes. A abordagem sistêmica viabiliza o estudo de seu objeto de forma integralizada e global, mas com ênfase nos aspectos estruturais e nas relações entre os elementos que o constituem.

6.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A abordagem tratada nesta pesquisa é de cunho exploratório que, segundo Gil (2009, p. 40), "[...] tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito", com o objetivo de averiguar a inclusão de idosos, tendo a Biblioteca Pública como mediador.

Quanto à fonte de dados, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pois capta o conhecimento já construído e registrado "[...] em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos [...]" (GIL, 2009, p. 44), disponíveis em ambientes físicos e digitais. Mas também experimental, pois, a partir do Curso Básico de Informática e Redes Sociais para Idosos, ofertado para o publico-alvo, irá verificar a inserção desse público no mundo virtual. Kerlinger (1980 *apud* MARTINS; TEÓPHILO, 2009, p. 56) argumenta que um experimento "[...] é uma pesquisa onde se manipulam variáveis independentes e os sujeitos são designados aleatoriamente a condições experimentais". Desse modo, as variáveis independentes nesta investigação se centram no cotidiano e no acesso a aparatos tecnológicos do público-alvo, além da comunidade idosa da biblioteca pública municipal de Juazeiro do Norte.

Quanto à análise dos dados, trata-se de uma pesquisa com abordagens quantitativo e qualitativo, pois as duas abordagens se complementam na construção do conhecimento que responda aos objetivos desta pesquisa. Ademais, de acordo com Baquero (2009, p. 9), minimiza o dualismo quanti/quali, ao defender que "[...] todo e qualquer dado quantitativo está baseado em julgamentos qualitativos; e todos os dados qualitativos podem ser descritos e manipulados numericamente".

Ao trazer a interação entre pesquisador e objeto, a partir das situações investigadas, delineia-se como uma pesquisa participante que, conforme Severino (2016, p. 126), "É aquela em que o pesquisador, para realizar a observação dos fenômenos, compartilha a vivência dos sujeitos pesquisados, participando, de forma sistemática e permanente [...] das suas atividades".

Por fim, caracteriza-se como estudo de caso, pois explora situações da vida real, descrevendo o contexto em que está sendo realizada a investigação e procura explicar o fenômeno (GIL, 2009). O estudo foi realizado com a aplicação de um questinário a doze usuários idosos (com idade entre 60 a 69 anos) da comunidade que tinham algum conhecimento prévio na utilização de aparatos tecnologicos, todos morando no em torno da Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva Bem, da cidade de Juazeiro do Norte.

Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário estruturado que, segundo Boni e Quaresma (2005, p. 73), "[...] são elaboradas mediante questionário totalmente estruturado, ou seja, é aquela onde as perguntas são previamente formuladas e tem-se o cuidado de não fugir a elas".

6.2 OPERACIONALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS

Aos participantes, comunidade usuária da Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva Bem, com idade igual ou acima de 60 anos, será apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE A), com o intuíto de informar sobre os objetivos da pesquisa e do compromisso ético do pesquisador. Salienta-se que todos os procedimentos éticos relacionados à pesquisa científica serão observados neste processo de pesquisa.

Para a comunidade da Biblioteca Pública considerada como o da terceira idade, será aplicado questionário com quesitos objetivos (APÊNDICE B), os quais foram analisados, considerando as respostas de cada participante quanto a percepção e análise ideológica sobre a temática inclusão digital de idosos. Após os resultados da pesquisa, foi proposta a criação de uma apostila para o Curso de Informática básica e Redes Sociais para Idosos, que a depender dos respondentes, poderá constituir na programação do curso: Uso do Computador; Uso de editores de Textos; Uso dos Navegadores: Google, Cromo e Firefox; e Uso de Redes Sociais: Whatsapp, Facebook e YouTube e Instagram.

6.3 CONSTRUÇÃO DO PRODUTO

Como produto final do mestrado, foi desenvolvida uma apostila denominada "Curso de Informática Básica e Redes Sociais para Idosos" (apêndice C) com diagramação do material didático composta por textos com letras e imagens de tamanhos específicos (maiores

que os tradicionais) para o público da terceira idade, com a finalidade de se consolidarem percepções direcionadas a esse público, podendo ser aplicados nos ambientes informacionais, agregados a ações de desenvolvimento e políticas de inclusão digital. A escolha do uso do software *Libre Office*[8] justifica-se por ser um *software* livre que pode ser utilizado em qualquer ambiente informacional (casa ou espaço público) sem a necessidade de compra.

A apostila está subdividida nos seguintes capítulos:

Capítulo 1: Ligar/Desligar o computador

1.1- Como ligar o computador

1.2- Conhecendo a área de trabalho

1.3- Desligar o computador

Capítulo 2: Uso do libreoffice writer

2.1- Abrindo o writer pelo botão "Aplicativos"

2.2- Visão inicial do writer

2.3- Gerando texto automático

2.4- Editando e salvando texto

Capítulo 3: Uso básico dos navegadores

3.1- Abrindo o Firefox

3.2- Visão geral do Firefox

3.3- Resultados de pesquisa

3.4- Abrindo o Chrome

3.5- Visão geral do Chrome

3.6- Resultados de pesquisa

Capítulo 4: Uso das redes sociais

4.1- Criando um Gmail

4.2- Criando Whatsapp

4.3- Criando uma conta no Facebook

4.4- Criando uma conta no Instagram

4.5- Como usar o Youtube

[8] Libre Office, Software livre disponível em https://pt-br.libreoffice.org/.

7 ANÁLISE DOS DADOS

Na atual sociedade, percebe-se o uso intensivo das tecnologias, e isso acaba fazendo parte da dinâmica pessoal dos cidadãos. Com isso, determinados grupos - principalmente de pessoas mais jovens - independente da classe social, conseguem utilizar as tecnologias a seu favor. Mas, independentemente da idade, estar conectado é uma necessidade real, principalmente ao grupo de estudo dessa pesquisa, denominados idosos. Percebe-se, ainda, que as pessoas da terceira idade (ou idosos) não estão fadadas a ficarem em casa sem se conectarem, pelo contrário, buscam a melhor forma de estarem incluídas digitalmente. Nessa perspectiva, compreende-se que estar conectado interfere na dinâmica do dia a dia, refletindo na melhoria da qualidade de vida. Diante disso, Machado *et al.* (2019, p. 945) corroboram que " [...] aprender a utilizar as tecnologias digitais é importante por diversos motivos, tais como necessidade de se comunicar com outras pessoas ou familiares, navegar na internet, fazer compras, pesquisas, movimentações bancárias ou participar das redes sociais".

É este pressuposto **que permite investigar os usuários idosos e a sua interação com as TIC's no contexto atual** da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem, fundada em 1975, em Juazeiro do Norte e, desde 2001, funciona como Biblioteca Pólo da região do Cariri, coordenando 28 municípios: Abaiara, Altaneira, Antonina do Norte, Araripe, Assaré, Aurora, Barbalha, Barro, Brejo Santo, Campos Sales, Caririaçu, Crato, Farias Brito, Grangeiro, Jardim, Jati, Lavras da Mangabeira, Mauriti, Milagres, Missão Velha, Nova Olinda, Penaforte, Porteiras, Potengi, Salitre, Santana do Cariri, Tarrafas e Várzea Alegre (ALENCAR, 2019).

A inserção da comunidade dentro da biblioteca é um dos quesitos da sua missão. Sendo assim, a Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem tem desenvolvido projetos que despertam o interesse da comunidade (BIBLIOTECA PÚBLICA..., 2017). O intuito é que as pessoas tenham acesso à informação, à cultura e ao lazer, disseminando o conhecimento, através de atividades lúdicas, como contação de histórias até a integração da comunidade ao mundo virtual. Assim, vários projetos foram desenvolvidos com o objetivo de inserir a comunidade nas ações da biblioteca, bem como incluí-la física e digitalmente. Essa interação (apresentada no quadro 2) intensifica-se a partir de 2010, prolongando-se até os dias atuais.

Quadro 2- Projetos desenvolvidos na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro no Norte -CE

PROJETOS QUE GANHARAM RELEVÂNCIA NA COMUNIDADE	
01	Contação de história com afetividade
02	Projeto memória viva: uma ação de resgate e valorização da cultural e arte regional
03	Biblioteca encena arte e cultura: mulheres ontem, hoje e sempre
04	Projeto semana da criança: conotação de histórias e canto
05	Exposição Padre Cícero
06	Inclusão digital: um passo para a democratização digital na Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva Bem
07	Biblioteca Pública Municipal Dr. Possidônio da Silva Bem, em seus 50 anos de história
08	Concurso de poesia e prosa: o padre Cícero em sua diversidade
09	Mostra Poemas para Maria (Beata Maria de Araújo)
10	Biblioteca itinerante

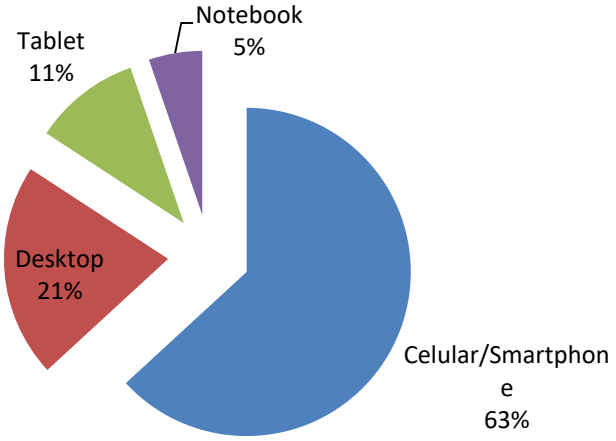
Para a análise dos dados, foi proposto um questionário a pessoas idosas que tinham algum conhecimento prévio na utilização de aparatos tecnológicos e que conhecesse a Biblioteca Pública local. Ele foi dividido em duas partes: a primeira, contendo dados sociodemográficos e a segunda sobre a experiência computacional. O mesmo questionário foi aplicado, no período entre 07 de Maio a 20 de maio de 2020, a 12 pessoas (o número reduzido se deu devido a atual situação da pandemia, no momento da aplicação do questionário), sendo oito mulheres com idades entre 60 a 69 anos e quatro homens com idades entre 60 a 65 anos. Sendo seis casados, cinco solteiros e uma viúva. Com atividades ocupacionais variadas, entre elas: seis aposentados, dois agentes administrativos, um agente social, um do lar e uma professora. Todos residentes na cidade de Juazeiro do Norte, Ceará, morando no em torno da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem.

Na segunda parte, foram feitas 32 perguntas sobre a experiência computacional, das quais serão intercalados entre dados e gráficos, para uma melhor exposição e entendimento dos resultados dessa pesquisa. Vale ressaltar que as perguntas foram feitas presencialmente, na casa dos respondentes, com horário marcado por eles, pois o questionário foi aplicado no período em que se deu a pandemia, e o isolamento social foi um fato relevante e necessário, uma vez que ficou impossibilitado dessa pesquisa ter sido aplicado no espaço da Biblioteca Pública. Nesse contexto, a pesquisa foi possível, porque foi tomado os cuidados necessários, como o uso de máscara e do alcool em gel pela pesquisadora e pesquisados, além do distanciamento social, estipulado pelo Estatdo.

Vale ressaltar que os idosos, quando questionados sobre o tempo de uso do computador, relatam que ainda usam ou já utilizaram, dessa forma, Machado *et al.* (2019, p.

942) dizem que “As tecnologias digitais – como o computador, o *smartphone*, os *tablets* e a televisão digital – já fazem parte de nosso cotidiano”. Nesse contexto, 100% dos pesquisados tiveram contato com o computador. Quanto ao tempo de uso, 17 % dizem ter acesso entre 1 e 2 anos, 25% mais de 4 anos e 58 % entre 10 e 30 anos. Conforme Wasserman *et al.* (2012), o uso das tecnologias aumentou em diferentes faixas de idade, e o uso do *smartphone* foi o mais evidenciado pela população nos últimos anos. No gráfico 1, corrobora a informação dada pelo autor, verifica-se que o *smartphone* é o mais utilizado pelos usuários idosos, objeto da pesquisa.

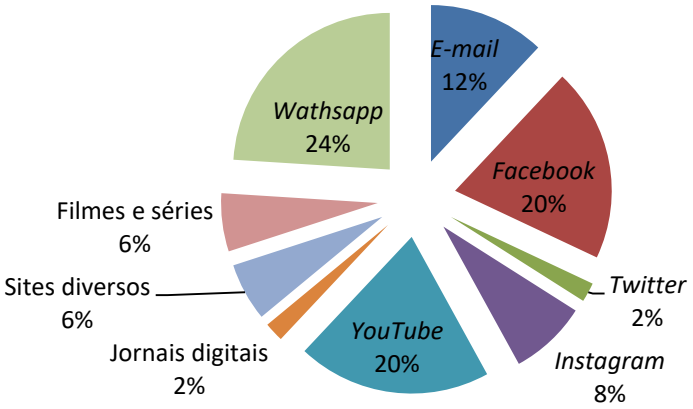
Gráfico 1 - Dispositivos tecnológicos mais utilizados em suas atividades diárias.



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quanto aos aplicativos mais utilizados, foram apresentadas opções, destacando-se o *Whatsapp*, *Facebook* e *YouTube*. Ressalta-se que, nesse quesito, os espaços de redes sociais estão remetidos a socialização, onde há compartilhamento de informações, fotos, vídeos e principalmente comunicação entre seus usuários (WASSERMAN *et al.*, 2012). Constata-se, no gráfico 2, a utilização dessas redes, pelos usuários questionados que, segundo Machado *et al.* (2019), as ferramentas sociais como Facebook, Instagram, etc, estão ao alcance de todos, principalmente ao público idoso, dispondo recursos de compartilhamento de informaçoes e dados para aproximar as pessoas à partir dos seus interesses em comum.

Gráfico 2 - Recursos mais utilizados quando estão conectados na *internet*.

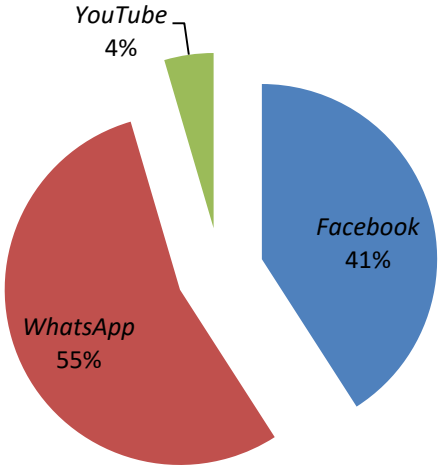


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quanto ao grau de aptidão diantes do uso do comptador e *internet*, 17% achou melhor não responder, 17% se dizem avançado, pelo tempo que utilizam a *internet*, 25% são do nível intermediário, pois conseguem saciar as suas necessidades e 41% se dizem iniciantes. Isso se relaciona a forma que conseguem navegar, sendo necessária, em alguns momentos, a ajuda de outras pessoas.

A possibilidade de estar incluídos na sociedade da informação, por meio das redes sociais, é uma realidade bem atual, pois a sociedade requer que estejam dentro do contexto da virtualidade, que tudo se conecta, quebrando barreiras. De acordo com Ferreira (2017, p. 56), em sua pesquisa, constatou-se que “A preferência pelo uso do WhatsApp pelos participantes foi justificada pela facilidade de uso. Em geral, os idosos o descreveram como o aplicativo com os recursos mais simples, além de destacarem sua facilidade para comunicação”. Nesse contexto, percebe-se que os idosos se conectam, através de redes sociais, criando vínculos sociais. O gráfico 3 mostra o uso das redes sociais e aponta o *WhatsApp* como o mais utilizado.

Gráfico 3 – Aplicativos de redes sociais mais usados.



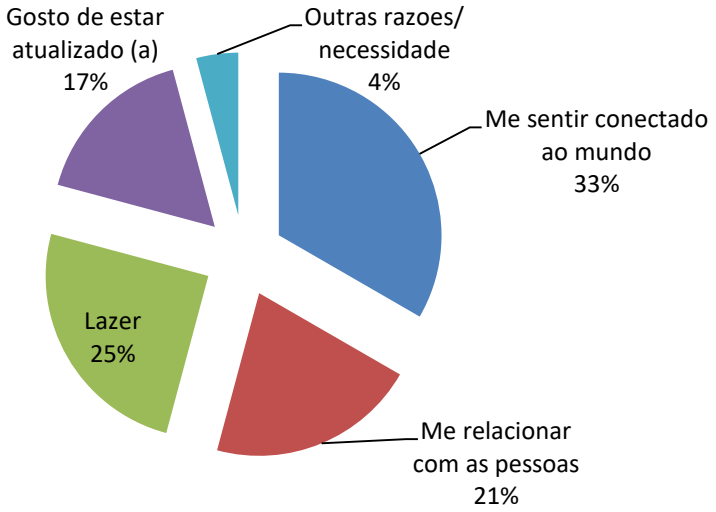
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Percebe-se que o *smartphone* é utilizado por unanimidade pelos sujeitos participantes dessa pesquisa. Segundo Silveira; Parrião e Fragelli (2017), o uso do *smartphone* impacta no processo de interação das pessoas idosas, por isso, a importância da usabilidade por permitir a mobilidade desses aparelhos, que transformam e altera o dia a dia das pessoas que utilizam-se desse aparato tecnológico.

Sob tal viés, estar conectado, por meio das redes sociais, refletiu na melhora da interação com outras pessoas, principalmente com as quais estão mais distantes (em outros bairros ou até mesmo em outras cidades). Sendo assim, 100% dos participantes da pesquisa afirmaram que estarem conectados têm reflexos positivos na sua interação social. Com isso, Ferreira e Teixeira (2017, p. 58) afirmam que as Redes Sociais Virtuais "[...] podem proporcionar aos idosos uma maior e melhor interação com os familiares". Quanto ao medo do uso das tecnologias, 92% afirmaram que utilizam as tecnologias a seu favor e não sentem medo de se conectar e 8% informou ter medo do uso, pelo fato de não se sentir seguro quanto à forma correta de usar as redes sociais.

Portanto, em relação aos motivos aos quais os levaram a utilizar as tecnologias (informações disposta no gráfico 4) aparece, em primeiro lugar, a necessidade de se conectarem com o mundo. Com isso, Ferreira (2017) afirma que os idosos, ao utilizarem as redes sociais digitais, podem se beneficiar em relação à expanção da comunicação, contribuindo para o estímulo de suas atividades fisicas e mentais. Diante desse contexto, ressalta-se que, quando se usa as tecnologias para a troca da informação, os cidadãos estão diante da Sociedade da Infomação (SILVA, 2007).

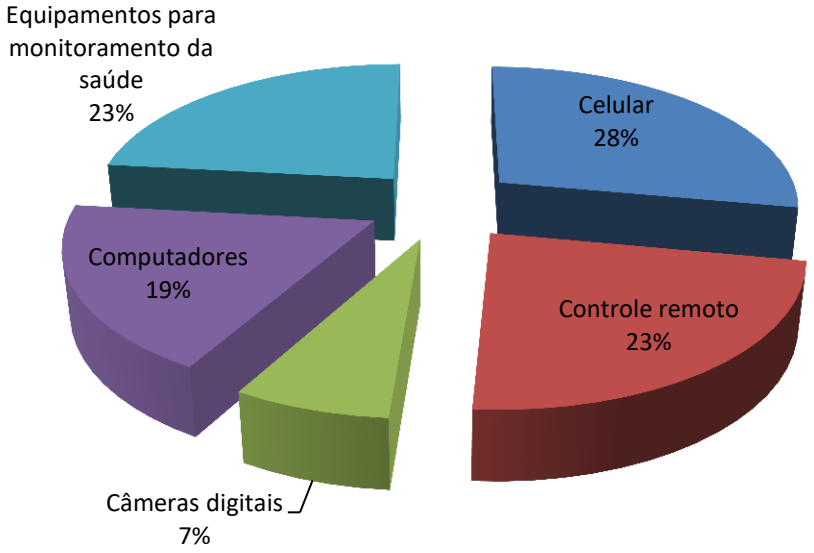
Gráfico 4 - O motivo que os leva ao uso das tecnologias.



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Esses dados evidenciam que os usuários idosos passaram de uma forma mais ativa a participar do meio social, tornando-se mais participativos, incluindo-se de forma mais efetiva no mundo virtual (WASSERMAN *et al* 2012). Assim, a utilização de aparatos tecnológicos, como *smartphone*, todos os respondentes conseguem utilizar sem a ajuda de outras pessoas, a maioria também utiliza o *notebook* e aparelhos de monitoramento da saúde, demostrado no gráfico 5. No entanto, a maior dificuldade encontrada foi no uso da câmera digital, pois a maioria não possui.

Gráfico 5 - Uso de aparatos tecnologicos, sem a interferência de outra pessoa.

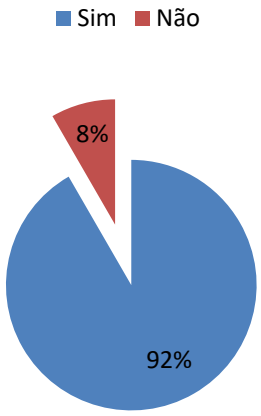


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Mesmo que todos os participantes dessa pesquisa utilizem aparelhos tecnológicos e redes sociais, 75% não fizeram oficinas de inclusão digital, 17% afirmaram ter feitos cursos de informática e 8% achou melhor não responder. Sendo assim, Wasserman *et al* (p. 3, 2012) reitera que "Com o interesse dos idosos em aprender a utilizar os computadores, surge a necessidade de capacitar os professores a fim de buscar subsídios para atender esse novo público alvo, suas características e exigências". No entanto, mesmo utilizando-se de aparatos tecnológicos, ao serem questionados sobre o comando de ligar o computador sozinho, 83% afirmaram que sabem ligar sim, porém 17% apresentam dificuldades. Cabendo aqui a preocupação de espaços públicos, como as bibliotecas, ofertarem cursos ou oficinas de inclusão digital, especificamente para o público idoso.

Dessa forma, ainda há entre os usuários pesquisados uma pequena dificuldade em se conectar na *internet*, enquanto 92% afirmaram se conectar sem problemas, 8% precisa de ajuda para o passo inicial de se conectar. Portanto, manter as pessoas conectadas pode alterar toda a dinâmica informacional, principalmente a de grupos específicos como a dos idosos. O uso das TIC's, quando introduzida nas relações sociais, pode ser motivos para uma convivência mais efetiva, principalmente nas relações familiares, melhorando a qualidade de vida (JANTSCH *et al.*, 2012). Nesse contexto, o gráfico 6 apresenta os dados sobre a influência da conexão na qualidade de vida. Além disso, de acordo com Machado *et al.* (2019, p. 945), "[...] o uso das tecnologias digitais por idosos também está relacionado à promoção da saúde e da qualidade de vida, uma vez que pode contribuir para aumentar a autonomia do idoso em relação às necessidades diárias, além de promover sua inclusão na sociedade".

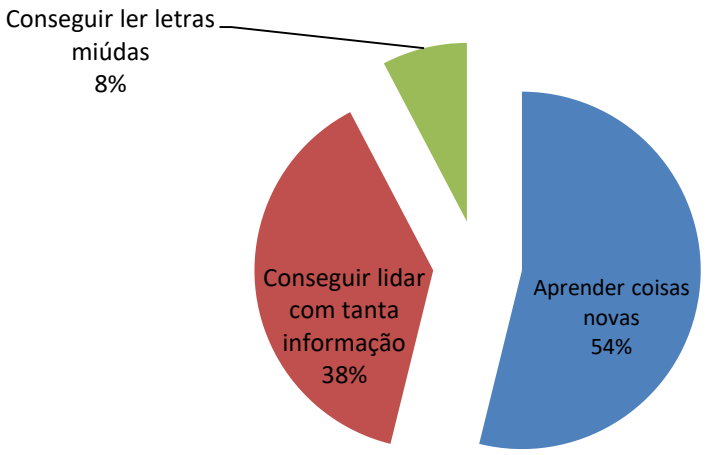
Gráfico 6 - Estar conectado pode proporcionar uma melhor qualidade de vida?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Nos desafios proporcionados pelas TIC's, o de maior relevancia é o fato de aprender coisas novas, no entanto, em seus discursos, relatam que a maior insegurança está relacionada a vírus e ao medo de ter seus dados roubados. O gráfico 7 mostra os desafios em relação aos uso das TIC's. Vale ressaltar que compreender o mundo virtual, como um espaço democrático, pode proporcionar aos seus usuários liberdade para interagir, usufruindo de possibilidades oferecidas, compreendendo as redes sociais como um espaço livre (WASSERMAN *et al.*, 2012).

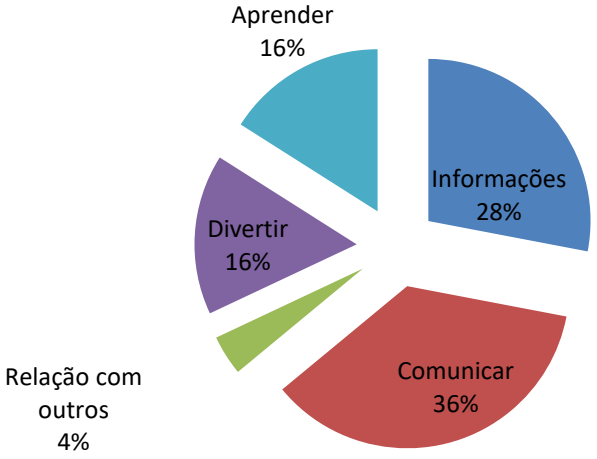
Gráfico 7 - Maior desafio em relação ao uso de computadores ou *smartphones.*



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

As informações estão em todos os tipos de ambientes (físicos e virtuais) e, nesse contexto de SI, ressalta-se que o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. Nesse sentido, estar conectado faz parte da dinâmica dos cidadãos. Apesar de alguns idosos sentirem algumas dificuldades em relação ao uso das TIC's, procuram, através da internet, estar informados, dados estes apresentado no gráfico 8. Jantsch, *et al.* (2012, p. 173) afirmam que "[...] embora muitos idosos vejam o computador como algo delicado e fora de suas condições e habilidades, frente a um dilema como a distância de um ente querido, acabam colocando a prova, e tentando compreender seu uso".

Gráfico 8 - O que mais procura no computador / *smartphone*

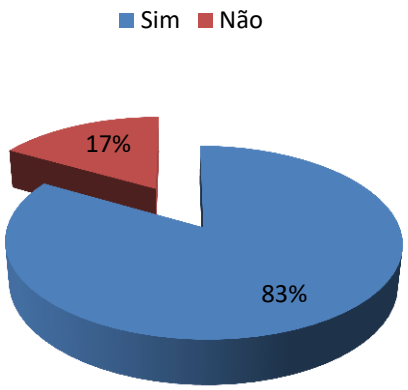


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Em relação a ter autonomia em suas buscas, 83% dos sujeitos participantes dessa pesquisa conseguem ter o controle de buscar o que é necessário quando estão conectados, apenas 9% afirma não ter controle e diz se dispersar as vezes, em meio a tantas informações. Conforme Machado *et al.* (2019, p. 945), "[...] mesmo com as dificuldades enfrentadas, muitos idosos procuram se atualizar frente às novas tecnologias".

Quanto ao uso diário dos aparatos tecnológicos, apresenta-se no gráfico 9 que o maior percentual é a dos sujeitos que estão conectados todos os dias. Sob tal viés, de acordo com Machado *et al.* (2019, p. 945), "[...] há uma tendência, por parte dos idosos, de buscar conhecimento de novas tecnologias para incorporar facilidades em seu cotidiano [...]". Com isso, a busca da inclusão digital pode refletir de forma direta no cotidiano dos sujeitos.

Gráfico 9 - Uso diário da *internet*



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Em meio as TIC's e ao uso das redes sociais, a interação entre as pessoas passou a ter uma dinâmica diferente, e as conversas e encontros que antes eram presenciais tomaram outra direção, pois a presença sem estar no mesmo espaço físico pode acontecer mediante mundo virtual. Desse modo, ao serem indagados se conseguem encontrar seus amigos nas redes sociais, 92% dos sujeitos participantes dessa pesquisa afirmaram que encontram amigos e parentes, e apenas 8% apresenta dificuldades em encontrá-los. Portanto, Wasserman *et al.* (2012, p. 7) afirmam que "As tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) possibilitaram esta comunicação mais rápida com os amigos e familiares. Com fenômeno das redes sociais, a comunicação se intensificou e aproximou mais as pessoas".

No que concerne à interação social, 83% afirmam que estar conectado contribui para uma melhor interação social, 9% diz não perceber se existe alguma alteração ou relevância em relação a sua interação com as outras pessoas e 8% achou melhor não responder. Consoante a Chepe e Adamatt (2015, p. 179), em relação a interação social, "[...] é essencial para o processo de aprendizagem e desenvolvimento humano". Vale salientar que, em relação à idade interferir na aprendizagem, 67% afirmam que a idade não influência, porque a prática é o que determina a sua aprendizagem, enquanto 33% afirmam que a idade influência na aprendizagem, devido ao ritmo acelerado e crescente das informações. Para Silveira, Parrião e Fragelli (2017), mesmo que os idosos estejam inseridos no mundo das TIC's, essa inserção nem sempre é eficaz, pois não só as limitações físicas e cognitivas contribuem para essa insatisfação, como também a apresentação das interfaces inadequadas que não atendem as necessidades desse público.

As TIC's apresentam benefícios ao público de usuários pesquisados, nesse contexto, os dados apresentados no gráfico 10 refletem a importância de estar conectado, porém um dos respondentes relata que estar conectado traz beneficios, como também malefícios (relembrando aqui a questão das *Fake News*, que pode ter informações que prejudiquem as pessoas), por isso se diz neutro e preferiu não afirmar nem negar essa pergunta. No entanto, Ferreira (2017), afirma que estar conectado pode apresentar benefícios em vários aspectos, como por exemplo, as relações com a sociedade, aprendizagem e a construção de amizades. No contexto das TIC's, Silveira; Parrião e Fragelli (2017, p.46) corroboram que,

> [...] o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação torna-se uma ponte que propicia aos idosos interagir e desfrutar das vantagens que este universo proporciona, o que é de grande valia aos que têm demonstrado um interesse cada vez maior em adquirir conhecimentos tecnológicos, com o intuito de promover essas interações sociais e a inclusão digital.

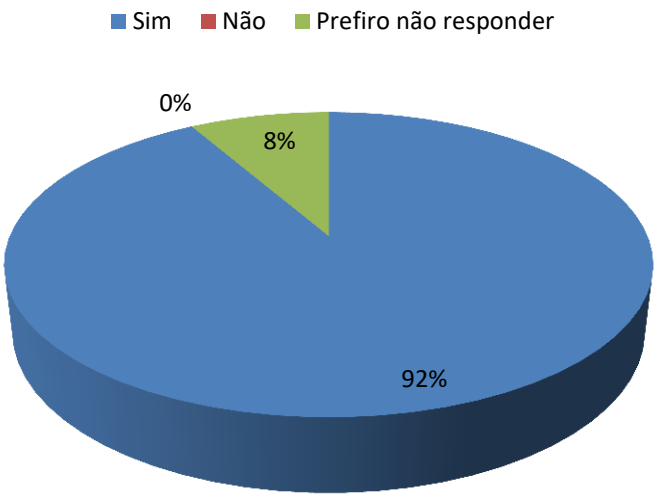
Gráfico 10 - Estar conectado traz benefícios para sua vida?

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A comunicação, através do mundo virtual, proporciona aos indivíduos uma dinâmica informacional diferenciada, pois estar conectado é saber o que se passa pelo mundo. Para os 100% dos usuários, o objeto dessa pesquisa é muito relevante, para Jantsch, *et al.* (2012. p. 175), "Os idosos, por estarem mais conectados na internet a cada ano, também usufruem desta tecnologia e se efetivam como um público ativo nas redes sociais". Porém, encontrar o que se busca não é tarefa fácil, enquanto 67% afirmam ter a facilidade de localizar exatamente o que se busca, 33% sentem dificuldades. Com isso, Silveira, Parrião e Fragelli, (2017, p. 42) afirmam que "Não tendo nascido nas gerações X e Y, cujo contato com a tecnologia ocorreu desde muito cedo, os idosos tendem a encontrar obstáculos em sua inserção digital, especialmente quando ela ocorre a partir de dispositivos móveis". Nesse contexto, quando perguntado se precisa de ajuda para o acesso virtual, 67% afirmam ter autonomia no acesso virtual e 33% afirmam contar com a ajuda de outras pessoas, para conseguir navegar com mais segurança.

Quanto à satisfação em navegar na *internet*, apresentado no gráfico 11, a maior parte sentem-se satisfeitos, pois contemplam várias possibilidades, dentre elas a de se comunicar, de obter informações e até mesmo a de lazer. Nesse contexto, Chepe; Adamatt (2015, p. 178) entendem que "Os idosos possuem ampla experiência de vida e através da interação digital podem ter uma nova fonte de conhecimentos e comunicação, ou seja, uma oportunidade de expressarem suas ideias e opiniões participando socialmente e contribuindo para a construção da sociedade".

Gráfico 11 - Nível de satisfação ao navegar

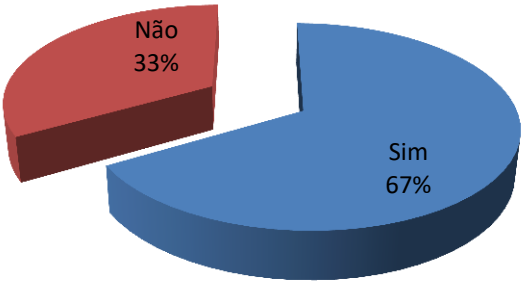


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A frequência na comunicação, através da internet, é clara, tendo em vista que 92% do grupo pesquisado afirmam encontrar e manter contato com amigos e parentes nas redes sociais. Apenas 8% apresentam dificuldade em encontrar pessoas nas redes sociais. Ferreira (2017) discorre que as redes sociais virtuais proporcionam aos idosos alguns benefícios, dentre eles o de manter contato e encontrar amigos e parentes, melhorando o processo cognitivo deles. Dessa maneira, estar conectado pode influenciar de forma positiva quando se sentem isolados, pois a maioria dos participantes dessa pesqisa sente-se menos solitário, quando estão conectados. Apesar de nem todos concordarem com essa questão, apresentado no gráfico 12.

Nesse contexto, Jantsch, *et al*. (2012) afirmam que as pessoas idosas que se conectam, tendem a se sentirem menos solitários, devido ao uso das tecnologias. Elas possibilitam o contato efetivo com familiares e amigos, por intermédio do uso das redes sociais, ferramenta facilitadora para a concretização do envelhecimento ativo.

Gráfico 12 - Relação entre a comunicação através da *internet* e a solidão



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quando questionados em relação à autoconfiança de se conectarem sozinhos, 83% sentem-se confiantes, pois estar conectado faz parte da rotina, porém 17% ainda não se sentem seguros. Páscoa (2012, p. 56), em sua pesquisa, expõe que os idosos, quando conectados em redes sociais, "[...] utilizaram também esta ferramenta digital como complemento de lazer e sentiram-se incluídos na sociedade digital, resultando numa melhor satisfação pessoal, aumento da autoconfiança e autoestima". Em relação ao uso de computador em casa, 67 % afirmam possuir e 33% não possuem. Atualmente, conectando-se através dos seus *smartphones*, vale ressaltar que 100% dos pesquisados possuem conexão com a internet em casa e, para os pesquisados (100%), estar conectado é uma forma de lazer, pois amplia as possibilidades de informação e de comunicação. Para Ferreira (2017), o uso das tecnologias de informação e comunicação contribue para que os idosos adquiram informação e conhecimento.

No entanto, na análise desse estudo, percebeu-se que o processo de inclusão digital pelos sujeitos participantes da pesquisa se deu de formas diferenciadas, enquanto alguns participaram de cursos de inclusão digital, a maioria aprendeu a partir das necessidades diárias. Com isso, a importância de um espaço informacional proporciona a inclusão digital que é de suma importância. Tendo em vista a necessidade de incluir toda a comunidade em seu em torno, o papel da Biblioteca Pública centra em manter a comunidade informada, portanto, Bernardino (2013, p. 63) deixa claro que,

> A biblioteca pública é pautada por funções que auxiliam no direcionamento de suas atividades e atuação, as quais devem ser de acordo com as necessidades da comunidade usuária. É importante salientar que diante da missão da biblioteca pública de se constituir em porta para o conhecimento, o seu papel para com a sociedade da informação adquire um desenho administrativo e gerencial que passa pelas tecnologias, formação profissional e responsabilidade social. O que significa que na sociedade da informação, o papel das bibliotecas públicas deve destacar o acesso à informação como prioridade, o que por sua vez implica em compreender sua missão e funções na sociedade e um gerenciamento proativo e dinâmico.

Sob tal contexto, a Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte está na tentativa de englobar a comunidade em suas ações, quando oferece atividades a sua comunidade (apresentado no quadro 2, página 49), porém englobar o grupo específico de idosos requer atividades direcionadas a esse público. De acordo com os dados expostos dessa pesquisa, reflete-se que há necessidade de cursos específicos de inclusão digital, pois a maioria nunca fez nenhum curso específico de inclusão digital e redes sociais, proposta essa que será apresentada com a criação do produto final intitulado “Curso de informática Básica e Redes Sociais para Idosos”, que poderá ser aplicado em qualquer ambiente informacional.

Logo, a interação com as pessoas, estar a par do que acontece pelo mundo e o acesso rápido à informação foram apontadas como motivações para se incluírem digitalmente, bem como veem essa conexão, também, como lazer, influenciando na melhoria da qualidade de vida. Além disso, Jantsch *et al.* (2012, p. 174) afirma que “Os idosos podem perceber a Redes Sociais Digitais como uma atividade mais de entretenimento que os ajude a manter contato com familiares e conhecidos, e assim, esta apreciação pode influenciar positivamente no uso da tecnologia, além de beneficiar a qualidade de vida”.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pretendeu-se, com esta pesquisa, contribuir para os estudos sobre inclusão digital de idosos e o papel da biblioteca pública neste processo. Em um país com um número cada vez maior de idosos, possibilitar acesso às informações básicas e ao lazer é contribuir para a qualidade de vida deles.

A exclusão digital do idoso, em uma sociedade cada vez mais voltada ao uso da informação em meios digitais, acentua-se a vulnerabilidade, através da distância, entre aqueles que detêm e os que não detêm informação. É ir de encontro ao Art. 230 da Constituição Federal e desrespeitar o amparo ao idoso. É ainda não observar a Lei 10.741 de 2003, conhecida como Estatuto do Idoso, que preconiza a "[...] efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária" (BRASIL, 2003).

Neste sentido, espera-se contribuir com a integração à vida moderna do idoso por meio das ações da biblioteca pública, que assim cumpre seu papel como equipamento público a serviço de todos. Nessa perspectiva, afirma-se que com a inserção das tecnologias o dia a dia passa a ser mais dinâmico, pois as TIC's refletem em todas as áreas que circundam a vida dos cidadãos. Outrossim, percebe-se que a informação pode intervir na saúde, na cultura, na educação, no lazer, praticamente em todos os aspectos da vida. Dessa forma, a inclusão de idosos em serviços de mediação de informação em meio digital e de competência digital é relevante no contexto de uma sociedade da informação. Assim, com idosos incluídos digitalmente, espera-se autonomia em relação à informação, à comunição e ao lazer.

Ressalta-se, entretanto, que a inclusão não solucionará todos os problemas, mas tende a deixar as pessoas mais informadas e autônomas e espera-se que esse reflexo contribua de forma significativa para o bem-estar dos idosos.

Com a aplicação do questionário ao público-alvo dessa pesquisa, percebeu-se que os longevos estão diante de um novo mundo, e que a tecnologia, além de mantê-los informados, interfere tanto no cotidiano, como nas relações com as pessoas. Vale ressaltar, ainda, que a maior parte desse grupo teve contato com as tecnologias, utilizando, inicialmente, o computador de forma direta, através do uso no trabalho, como indireta, pelo uso esporático em casa, mas que, atualmente, utiliza o *smartphone* de forma mais efetiva em suas rotinas. Com isso, percebeu-se que diversos recursos são utilizados e que os mais usados são as redes sociais *Whatsapp* e *Facebook* e a plataforma de vídeo *YouTube*.

Com base nas informaões obtidas, mesmo que a maioria dos pesquisados se considerem iniciantes em relação a sua aptidão ao manuseio dos aparelhos tecnológicos, percebeu-se que, apesar desse público necessitar da ajuda de outras pessoas, eles conseguem navegar na internet e que estar conectado melhora na interação com familiares e amigos. Essa conexão permite a utilização sem medo das tecnologias a seu favor, sendo motivados a se conectarem com o mundo e usufruirem do espaço virtual, também, como uma forma de lazer. Vale ressaltar, inclusive, que os aparatos tecnológicos apontados como os mais utilizados sem a necessidade de ajuda de outras pessoas são os *smartphones*, porém utilizam outros aparelhos, como equipamentos de monitoramento de saúde (aparelhos de medir pressão arterial), controle remoto, computadores e uma minoria conseguem utilizar também câmeras digitais.

Dessa forma, verificou-se que todos os sujeitos pesquisados fazem uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, sendo que, apenas uma minoria participou de oficinas ou cursos de inclusão digital. No entanto, independente do nível de aptidão em relação ao uso dos paparetos tecnólogicos percebeu-se que estar conectado altera a dinâmica dos pesquisados, pois conseguem aprender coisas novas, mesmo que se sintam desafiados, como também modificou a dinâmica afetiva, pois manter contato com familiares e amigos através das conexões nas redes sociais, interfere na melhoria da qualidade de vida. Desse modo, em suas investidas no mundo virtual, buscam não apenas se comunicar, como também, informações; aprender algo novo; divertir-se; relacionar-se com as outras pessoas, conectando-se diariamente.

Ressalta-se que a interação pós Tecnologia da Informação e Comunicação tem tomado um rumo diferente, e a dinâmica da comunicação entre as pessoas tem se intensificado de forma efetiva, a partir do uso de aparatos tecnológicos e redes sociais, portanto, bater papo, encontrar amigos são, atualmente, formas de interação. Os participantes dessa pesquisa afirmam isso quando dizem que interagem diariamente com amigos e familiares por meio das redes sociais e que essa interção traz beneficios para a sua vida, refletindo de forma positiva. Claro que em meio a tantas informações, as dificuldades de encontrar exatamente o que se busca não é tarefa fácil, porém os sujeitos participantes dessa pesquisa se sentem satisfeitos ao navegar, pois gostam das possibilidades proporcionadas pela navegação, tais como comunicar, obter a informação que necessita e ver esse espaço como forma de lazer.

Desse modo, estar conectado, além de influenciar na qualidade de vida, melhora também a comunicação entre amigos e parentes, atenuando o sentimento de solidão, já que a

conexão com a internet os mantém menos isolados, apresentando também autoconfiança quando estão conectados. Ao se deparar com a problemática dessa pesquisa: como a Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem se prepara para a inserção de sua comunidade idosa nas tecnologias da informação?, apresenta-se, depois, dos questionamentos e das indagações feitas ao grupo de idosos, pertencentes à comunidade, respostas claras e efetivas do quanto é importante mantê-los incluídos digitalmente. Além disso, é necessário propor oficinas ou cursos de inclusão digital específicos para os idosos, pois as dificuldades e dinâmicas apresentados no decorrer desse estudo podem ser amenizadas, se os espaços ou ambientes de informação como Bibliotecas Públicas, apresentarem, em suas atividades, oficinas ou cursos específicos para a inclusão digital de idosos.

Tendo em vista que a Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem apresenta um espaço chamado Telecentro, que tem computadores disponíveis a sua comunidade e que já apresentou, em suas atividades, cursos de informática, percebeu-se que ainda não houve um curso específico de inclusão digital de idosos. Por conseguinte, esse estudo tem como objetivo apresentar como produto final a proposta de uma apostila, denominada Curso de Informática Básica e Redes Sociais para Idosos, para que possa ser utilizada em diferentes espaços informacionais e, dessa forma, prepará-los tanto para o uso de aparatos tecnologicos, como para as redes sociais, deixando-os cientes da importância de se incluírem digitalmente.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Aline Quesado. **Proposta de um grupo de mediação da leitura na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte-CE**. 80f. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia)- Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2019. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/13Ly0JqTC6fOsvw_boRGhAjXZ_77UCUi8/view Acesso em: 14 jul. 2020.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Cultura & Informação: perspectivas para a formação e a atuação do profissional da Ciência da Informação. *In*: CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de (Org.). **Olhares sobre a atuação do profissional da Ciência da Informação**. São Paulo: Todas as Musas, 2013. Cap. 2, p. 31-56.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. *In*: OLIVEIRA, Marlene de. (Org.). **Ciência da informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

ARRUDA, Guilhermina Melo. **As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatros funções básicas**. 2000. Disponível em: http://www.geocities.ws/biblioestudantes/texto_24.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago., 2000. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000200002 Acesso em: 19 maio 2020.

BATISTA, Elienai Bitencourt; SILVA, Luzia Silva Santana da; MOURA, Lina Ribeiro; QUEIROZ, Valéria Argoro Rosa de; et al. Inclusão Digital como ferramenta ao envelhecimento ativo: um relato de experiência. **Prisma.com**, 38. 2019. doi:doi.org/10.21747/16463153/38a5. Disponível em: https://ojs.letras.up.pt/ojs/index.php/prismacom/article/view/5428. Acesso em: 18. maio. 2020.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. As tecnoutopias do saber: redes interligando o conhecimento. **DataGramaZero: revista de informação,** Rio de Janeiro, v. 6, n. 6, dez., 2005. Disponível em: http://eprints.rclis.org/17652/ Acesso em: 14 jul. 2020.

BAQUERO, Marcello. **A pesquisa científica nas ciências sociais**. Editora URFGS, Porto Alegre, 2009.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação,** São Paulo, v. 2, n. 2, p. 78-89, dez., 2006. Disponível em: https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/19/7 Acesso em: 14 jul. 2020.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. As competências do profissional da informação nas organizações. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, nova Série, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 58-73, jan./jun., 2011. Disponível em: https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/180 Acesso em: 14 jul. 2020.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. **Gestão da imagem organizacional da biblioteca pública na sociedade da informação**: as bibliotecas polos do Estado do Ceará. Brasília, DF,

2013. 314 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Faculdade de Ciência de Informação, Universidade de Brasília. Disponível em: http://repositorio.unb.br/handle/10482/14419 Acesso em: 14 jul. 2020.

BERTO, Rosa Maria Vilares de Souza. Carreira do futuro ou o futuro da carreira. **Transinformação**, Campinas,v 8, n. 1, p. 144-157, jan/abr. 1996. Disponível em: https://seer.sis.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/download/1624/1596. Acesso em 25 nov. 2019.

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE DR. POSSIDÔNIO DA SILVA BEM. **Relatório de projetos e ações desenvolvidos no período de 2010 a 2017**. Juazeiro do Norte, 2017.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevista em ciências sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC.** Santa Catarina, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005. Disponível em: http://www.emtese.ufsc.br/3_art5.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

BRASIL. Lei n 8.842, de 4 de janeiro de 1994. **Política Nacional do Idoso**- Brasilia: 2003. Disponível em:http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-socialsnas/cadernos/politica-nacional-do idoso/Politica%20Nacional%20do%20Idoso.pdf/download Acesso em: 14 jul. 2020.

CARNEIRO, Luiz Augusto Ferreira; CAMPINO, Antônio Carlos Coelho; LEITE, Francine; RODRIGUES, Cristina Guimarães; Santos, Greice Maria Mansini dos. **Envelhecimento populacional e os desafios para o sistema de saúde brasileiro**. Instituto de Estudos de Saúde Suplementar, São Paulo, 2013.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede:** a era da informação: economia, sociedade e cultura v.1. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: Perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: estudos,** João Pessoa, v. 10, n.1, p. 142-156, 2000. Disponível em: http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/viewFile/346/268. Acesso em: 14 jul. 2020.

CHEPE, Lucélia Moreira; ADAMATT, Diana Francisca. Estudo sobre interação de idosos em redes sociais digitais. **Informática na Educação: teoria & prática**, v. 18, n. 2, p. 1-22, 2015. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/InfEducTeoriaPratica/article/view/54486. Acesso em: 25 maio 2020.

COELHO, Michel Lunz. **A importância da Biblioteca Pública e da leitura para a sociedade:** o PROLER como instrumento desta união. 2014, 61 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), Centro de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, UNIRIO, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em:http://www.unirio.br/unirio/cchs/eb/arquivos/tccs-2014.2/Michel%20lunz%20coelho.pdf. Acesso em: 10 jul. 2020.

CUNHA, Miriam Vieira da. Perfil do Profissional da Informação Frente às Novas Tecnologias. **Revista ACB: Biblioteconomia.** Santa Catarina. v. 5, n. 5, 2000. Disponível em: https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/355 Acesso em: 14 jul. 2020.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. BIBLIOTEC II: o bibliotecário como mediador propiciando a inclusão informacional, social, educacional e digital através da EAD. **Inf. & Soc.**:Est., João Pessoa, v.16, n.2, p.119-

131, jul./dez. 2006. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/handle/10183/173110 Acesso em: 21 jul. 2020.

FECHINE, Basílio Rommel Almeida; TROMPIERI, Nicolino. O processo de envelhecimento: as principais alterações que acontecem com o idoso com o passar dos anos. **Inter Science Place: Revista Científica Internacional**. Edição 20, v.1, n. 7, jan./mar., 2012. Disponível em: http://www.fonovim.com.br/arquivos/534ca4b0b3855f1a4003d09b77ee4138-Modificaes-fisiol--gicas-normais-no-sistema-nervoso-do-idoso.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

FERREIRA, Michelle Cristina. **Idosos internautas**: a influência das redes sociais virtuais na qualidade de vida e nos relacionamentos familiares e sociais. 2017. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) - Universidade Federal de Viçosa, 2017. Disponível em: https://www.locus.ufv.br/bitstream/handle/123456789/18321/texto%20completo.pdf?sequence=1. Acesso em: 02 jun. 2020.

FERREIRA, Michelle Cristina; TEIXEIRA, Karla Maria Damiano. O uso de redes sociais virtuais pelos idosos. **Estudo Interdisciplinar Envelhecer**, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p. 153-167, 2017. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/view/74595. Acesso em: 27 maio 2020.

FERREIRA, Rubens da Silva. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr., 2003. Disponível em: http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1017/1072 Acesso em: 14 jul. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2009.

GUIMARÃES, Felipe; ITO, Giani Carla; YAMANOE, Mayara Cristina Pereira. Inclusão Digital na Terceira Idade: Considerações sobre a Experiência com a Informática. **VIII Congresso Brasileiro de Informática na Educação,** 2019. *In*: Anais do XXV Workshop de Informática na Escola (WIE 2019). Disponível em: https://br-ie.org/pub/index.php/wie/article/view/8597. Acesso em: 13 jul. 2020.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges. **Sociedade da informação**: notas de contribuição para uma definição operacional. nov. 2004. Disponível em: http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

GROSSI, Márcia Gorett Ribeiro; COSTA, José Wilson da; SANTOS, Ademir José dos. A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no brasil. **Nuances: estudos sobre Educação,** Presidente Prudente, v. 24, n. 2, p. 68-85, maio/ago., 2013. Disponível em: http://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/2480 Acesso em 14 jul. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. 2017. Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017. Disponível em:< https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017> Acesso em: 07 fev. 2020.

JANTSCH, Anelise; MACHADO, Letícia Rocha; BEHAR, Patrícia Alejandra; LIMA, José Valdeni de. As redes sociais e a qualidade de vida: os idosos na era digital. **IEEE-RITA**, v. 7, n. 4, nov., 2012. Disponível em: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7140305 Acesso em: 28 maio 2020.

KACHAR, Vitória. *Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital*. **Revista Kairós**: **Gerontologia**, São Paulo, novembro/2010: 131-147. Disponível em: https://revistas.pucsp.br/kairos/article/view/5371/3851. Acesso em: 05 mar. 2020.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LEGEY, Liz-Rejane; ALBAGLI, Sarita. Construindo a sociedade da informação no Brasil: uma nova agenda. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 5, out., 2000. Disponível em: http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/106/1/AlbagliDatagramazero2000.pdf Acesso em: 9 maio 2020.

LIMA JÚNIOR, Genivaldo Correia; NASCIMENTO, Genoveva Batista do. O Bibliotecário na Sociedade da Informação: novas habilidades requeridas. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_4cc9d32856_0013377.pdf. Acesso em: 10 jan. 2020.

MACHADO, Leticia Rocha; MENDES, Jozelina Silva da Silva; KRIMBERG, Laura; SILVEIRA, Clóvis; BEHARL, Patricia Alejandra. Competência digital de idosos: mapeamento e avaliação. **ETD: Educação Temática Digital Campinas**, v. 21, n. 4, p. 941-959, out./dez., 2019. Disponível em: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7171731. Acesso em: 01 jun. 2020.

MARTINI, Renato. Inclusão digital & inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 21-23, out./mar., 2005. Disponível em: < http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1501/1685 .Acesso em: 14 jul. 2020.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MORAES, Marielle Barros de. O conceito e a prática da mediação: reflexões acerca da formação e da atuação do bibliotecário. *In*: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., 2015, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: UNESP, 2015. Disponível em: http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIEPIM/IIEPIM/paper/view/36/47> Acesso em: 14 jul. 2020.

MORI, Cristina . Kiome. Políticas públicas para inclusão digital no Brasil: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010.2011. 351 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: https://repositorio.unb.br/handle/10482/10560 Acesso em: 05 maio 2020.

ODDONE, Nanci. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 8, n.1, 1998. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/13841. Acesso em: 15 jan. 2020.

OLINTO, Gilda. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. **InCID: Revista Ciencia da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 77-93, 2010. Disponível em: http://www.journals.usp.br/incid/article/download/42306/45977> Acesso em: 19 maio 2020.

OLIVEIRA, Leonardo Bueno de. **Arquitetura da Informação aplicada na construção de um sistema publicador para Jornais Digitais**. 2005. Dissertação (Mestrado em Jornalismo) - Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: http://www3.eca.usp.br/pos/sites/default/files/file/bdt/2006/2006-me-oliveira_leonardo.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

PÁSCOA, Gina Maria Gouveia. **O contributo da web social - rede social Facebook - para a promoção do envelhecimento ativo**: estudo de caso realizado na USALBI. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciências Políticas) - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2012. Disponível em: https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/4427/3/Tese.pdf. Acesso em: 30 maio 2020.

PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de. *et al*. Inclusão digital e cidadania: Perspectivas e práticas extensionistas dos projetos desenvolvidos no PROABEX DA UFPB. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 084-093, 2017. Disponível em: http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/33345 Acesso em: 14 jul. 2020.

PORTO, Renata Maria Abrantes Baracho. Inclusão digital: um caminho para inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 43 n. 2, p. 298-309, maio/ago., 2014. Disponível em: http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1411/1589 Acesso em: 14 jul. 2020.

QUADROS, Sheila Fabiana de; RODRIGUES, Vanessa Elisabete Raue; OLIVEIRA , Rita de Cássia da Silva. Inclusão digital e educação permanente de idosos na Universidade Aberta da Terceira Idade: uma discussão sobre a longevidade, o empoderamento e a tecnologia. **Papeis – Revista do Programa de Pós – Graduação em estudos e linguagens UFMS.** ISSN 2448-1165 -| Campo Grande, Vol. 21, nº 41. 2017.| págs. 111 a 128. Disponível em: https://periodicos.ufsm.br/. Acesso em: 21 dez. 2019.

QUEIROZ, Alcimar Silva de. **Apontamentos sobre a sociedade da informação e seu contexto histórico no âmbito dos direitos humanos**. 2001. Disponível em: http://www.ocyt.org.co/esocite/Ponencias_ESOCITEPDF/4BRS052.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

RAYMUNDO, Taiuani Marquine. Aceitação de tecnologia por idosos. 2013. Dissertação (Mestrado em Interunidades Bioengenharia) - Programa de Pós-Graduação Interunidades Bioengenharia, Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2013. Disponível em: http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/82/82131/tde-27062013-145322/pt-br.php Acesso em: 14 jul. 2020.

RODRIGUES, Anielma Maria; PRUDÊNCIO, Ricardo Bastos Cavalcante. Automação: a inserção da biblioteca na tecnologia da informação. **Biblionline**, João Pessoa. v. 5, n. ½, 2009. Disponível em: http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/3944/3109 Acesso em: 14 jul. 2020.

SANTOS, Marcel Pereira; SANTOS, Cintia Almeida da Silva. Bibliotecas públicas no século XXI: uma releitura da literatura. **CRB DIGITAL 8,** São Paulo, v. 5, n. 2, p. 10-16, dez. 2012. Disponível em: http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/89/89 Acesso em: 14 jul. 2020.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico.** 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

SILVA, Ana Mafalda Falcão. **Sociedade da informação**. Trabalho elaborado para a disciplina fontes de informação sociológica. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. 2007. Disponível em: http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2007011.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

SILVA, José Fernando Modesto da. (Org.) **A Biblioteca pública em contexto**: cultural, econômico, social e tecnológico. Brasília: Thesaurus, 2015.

SILVEIRA, Beatriz Oliveira; PARRIÃO, Giorgia Barreto L; FRAGELLI, Ricardo Ramos. Melhor idade conectada: um panorama da interação entre idosos e tecnologias móveis . **Revista Tecnologias em Projeção**, v. 8, n. 2, p 42, 2017. Disponível em: http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/viewFile/1004/836. Acesso em: 28 maio 2020.

SILVEIRA, Michele Marinho. da; ROCHA, Josemara de Paula; VIDMAR, Marlon Francis.; WIBELINGER, Lia Mara.; PASQUALOTTI, Adriano. Educação e inclusão digital para idosos. **Revista Renote Novas Tecnologias na Educação -*UFRGS.*** v. 8, nº 2,julho, 2010. Disponível em: https://www.seer.ufrgs.br/renote/article/view/15210 . Acesso em: 21 jun. 2020.

SOUTO, Fernandes Leonardo. **O Profissional da Informação em Tempo de Mudanças**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2005.

TAKAHASHI, Tadao. (Org.) **Sociedade da Informação no Brasil:** livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: http://dc313.4shared.com/linkerror.jsp Acesso em: 14 jul. 2020.

TAVARES, Marília Matias Kestering; SOUZA, Samara Tomé Correa de. Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. **Novas Tecnologias na Educação: CINTED**, v. 10, n. 1, jul., 2012. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/30915/19244 Acesso em: 14 jul. 2020.

TELEFÔNICA. A sociedade da informação no Brasil: presente e perspectivas. São Paulo. Telefônica. 2002. Disponível em: http://www.telefonica.net.br/sociedadedainformacao/pdf/informes/brasil_2002/completo.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Política pública de inclusão digital**. Brasília: TCU, SeinfraAeroTelecom, 2015. 76 p. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A15005860201501F69C07E6B0A&inline=1. Acesso em: 14 jul. 2020.

UNESCO. **Sociedade digital**: hiatos e desafios da inclusão digital na América Latina e o Caribe. 2017. Disponível em: https://www.cetic.br/publicacao/sociedade-digital-hiatos-e-desafios-da-inclusao-digital-na-america-latina-e-o-caribe/ Acesso em: 14 jul. 2020.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim, *et al*. Gestão, mediação e uso da informação. *In*: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Disponível em: http://www.santoandre.sp.gov.br/pesquisa/ebooks/364414.pdf Acesso em: 14 jul. 2020.

VECHIATO, Fernando Luiz; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Contribuições de elementos do construtivismo e da mediação da informação para a inclusão digital de idosos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 40 - 59, jul./dez., 2010. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6623. Acesso em: 14 jul. 2020.

WASSERMAN, Camila; *et al*. Redes sociais: um novo mundo para idosos. 2012. **Novas Tecnologias na Educação: CINTED**, v. 10, n. 1, jul., 2012 . Disponível em: https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/30863. Acesso em: 27 maio 2020.

ANEXO A - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI - FMUF

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: MEDIAÇÃO E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE DR. POSSIDÔNIO DA SILVA BEM.

Pesquisador: Aparecida Maria Martins Lopes

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 29840620.2.0000.5698

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI-UFCA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.009.794

Apresentação do Projeto:

As informações contidas nos campos "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram obtidas dos documentos contendo as Informações Básicas da Pesquisa (PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_1502532.pdf de 07/03/2020).

Projeto de Pesquisa intitulado: INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: MEDIAÇÃO E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE DR. POSSIDÔNIO DA SILVA BEM.

A ideia básica é analisar a questão da inclusão digital na faixa da população idosa e, promover a inclusão digital em usuários da biblioteca municipal.

Objetivo da Pesquisa:

Analisar o processo de inclusão digital e independência no uso das tecnologias do grupo de idosos através de questionário, construindo uma apostila denominada Curso de Informática básica e Redes Sociais para Idosos.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: Coloca-se como risco a pesquisa os partícipes convidados a responder se negarem a participar: serem apáticos a investigação ou ficarem indiferentes as informações. Para evitar ou minimizar os riscos mencionados, será evidenciado por ocasião da aplicação da técnica para coleta de dados, que o participante não precisará responder a qualquer questão que por ventura tenha

Endereço: Rua Divino Salvador, 284
Bairro: CENTRO **CEP:** 63.180-000
UF: CE **Município:** BARBALHA
Telefone: (88)3312-5006 **E-mail:** cep@ufca.edu.br

algum desconforto ou prejuízo quer profissional, funcional, institucional, econômico, ético, moral etc.
Benefícios: Para a Área da Biblioteconomia - Maiores e profundas reflexões sobre a conjuntura atual com a inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação para o publico especifico (Idoso) trabalhado nessa pesquisa. Para os Profissionais da Informação – A empatia para agregar com mais especificidade, grupos que se enquadrem como minorias. Entender que as Tecnologias de Informação e Comunicação - (TIC) precisam estar presentes e atuantes nas atividades da biblioteca, exigindo do profissional da informação atitudes social e pedagógica na capacitação e na criação de suas próprias formas de Interagir com a comunidade e a biblioteca.Para a Biblioteca – cumprir com o seu objetivo, que é o de Absorver toda a comunidade, e entender que as tecnologias fazem parte do cotidiano da Sociedade da informação. Buscar meios que possam incluir seu público, através de ações que possam ser agregadas a todos. Para os Usuários – Perceber que por meio dos canais de comunicação e informação a unidade de informação pode proporcionar aos usuários autonomia, perante ações práticas, proativas e interativas, utilizando-se dos instrumentos tecnológicos para fomentar e dinamizar conhecimento. O curso básico de informática e entrevista aplicados aos idosos ocorrerão no espaço físico da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:
Projeto de grande interesse social.
O Cronograma do PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_1502532.pdf de 07/03/2020 difere do apresentado em anexo. O mesmo seria aplicado em 07/03/2020 em um arquivo e no outro seria em abril. A data de submissão do projeto foi em 07 de março, portanto não considerou o período de análise necessário ao CEP. Diante do estado pandêmico que se iniciou no mês de março, estabelecendo-se quarentena para a população não ouve possibilidade de reunião deste comitê e portanto permite-se a atualização dos cronogramas.
Informo que o mesmo foi ajustado pela pesquisadora conforme solicitado por este comitê e a mesma apresentou um termo comprometendo-se a somente iniciar a coleta de dados após a aprovação do CEP.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O TCLE foi ajustado conforme solicitação deste comitê de ética, redigido em forma de convite, indicando riscos e benefícios e, contato da pesquisadora em caso de dúvidas.

Recomendações:

Enviar relatório final.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Foram apontadas as pendências em parecer anterior:

1- Redigir o TCLE em forma de convite, indicar riscos e como serão minimizados, bem como os benefícios. Citar que em caso de dúvidas poderá entrar em contato com a pesquisadora (citar telefone) ou com o CEP (inserir dados do CEP). Se for gravar falas, pedir autorização no TCLE. Inserir um espaço para impressão datiloscópica.

2- Atualizar os cronogramas das atividades em todos os arquivos (em um deles tudo começa e termina em um só dia).

3- Incluir o questionário.

4- Anexar carta de compromisso assinada pela pesquisadora, comprometendo-se a somente iniciar a coleta de dados após aprovação deste CEP.

Todas as pendências conforme solicitado em parecer anterior foram atendidas.

Não observamos óbices éticos. Recomendamos aprovação.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1502532.pdf	27/04/2020 18:57:32		Aceito
Outros	Cartadecompromisso.pdf	27/04/2020 18:41:07	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito
Outros	Questionario.pdf	27/04/2020 18:19:23	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito

TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Tcle.pdf	27/04/2020 18:17:23	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	27/04/2020 18:15:57	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projetopesquisaaparecida.pdf	27/04/2020 18:05:14	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito
Declaração de concordância	declaracaodeanunencia.pdf	07/03/2020 16:01:52	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito
Folha de Rosto	Folhaderosto_.pdf	07/03/2020 15:58:27	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito
Brochura Pesquisa	Brochura.pdf	07/03/2020 15:53:24	Aparecida Maria Martins Lopes	Aceito

Situação do Parecer:
Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:
Não

BARBALHA, 06 de Maio de 2020

Assinado por:
Estelita Lima Cândido
(Coordenador(a))

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI-UFCA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) colaborador (a),

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da pesquisa intitulada "**INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: MEDIAÇÃO E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE DR. POSSIDÔNIO DA SILVA BEM"**, sob a responsabilidade da pesquisadora Aparecida Maria Martins Lopes, portadora do CPF 743.284.503-44, e do RG 20082066064, discente do Mestrado Profissional em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri-UFCA, sob a matrícula 413841, tendo como Orientadora Profa. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino.

Esta pesquisa tem como objetivo principal analisar o processo de inclusão digital e independência no uso das tecnologias do grupo de idosos através de questionário. E, como objetivos específicos: refletir sobre o papel da biblioteca pública na sociedade da informação, com um olhar específico sob a inclusão digital ao público da terceira idade; descrever as motivações de se incluírem digitalmente, as modificações cotidianas percebidas com os conhecimentos adquiridos na sua experiência em aparatos tecnológicos; identificar o perfil do usuário idoso da Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação; investigar como os idosos entendem e expõem a experiência da inclusão digital, através de questionário direcionado ao público idoso.

Portanto, os dados obtidos através do questionário aplicado ao público alvo constituirão instrumentos de coleta de dados para compreendermos a melhor forma da dinâmica de interatividade dos partícipes relativo as tecnologias e Redes Sociais, substanciando a construção do produto final desse trabalho: Apostila para Curso de Informática básica e Redes Sociais para Idosos.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o (a) Senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não haverá prejuízo algum.

Entre os riscos ou desconfortos que os sujeitos poderão sentir está o de compartilhar informações pessoais e confidenciais em algum tópico no decorrer da pesquisa, entretanto, para minimizar estes riscos evidenciamos aos participantes que não precisam responder a qualquer pergunta que acredite ser de cunho pessoal ou que gere desconforto ou prejuízos profissional, econômico, social, ético, funcional ou moral. Tendo como principal beneficio, a empatia para agregar com mais especificidade, grupos que se enquadrem como minorias, na inclusão digital através dos profissionais da informação.

Todavia, como forma de contribuirmos com a área da Biblioteconomia e outras Ciências, solicitamos a sua colaboração e autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos, bem como publicar em revista/livro científica na área da Biblioteconomia, Ciência da Informação e afins. No entanto, para toda e qualquer publicação sua identidade pessoal não será divulgada, sendo guardada em sigilo.

A pesquisadora estará à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa, podendo ser localizada no endereço da Rua Dom Pedro II, 1119, Franciscanos, Juazeiro do Norte (CE), CEP 63020-030, pelo número de telefone (88) 9.9655-9551 ou ainda pelo endereço eletrônico aparecidamaria.martinslopes@gmail.com.

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, poderá ainda entrar em contato com O Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da Faculdade de Medicina do Cariri (CEP/MEDCARIRI/UFCA), Faculdade de Medicina da Cariri – UFCA, 1º Andar, CEP 63180-000, Barbalha-CE, pelo telefone (88) 3221-9606 ou pelo e-mail: cep@ufca.edu.br.

Desde já, agradecemos sua colaboração.

Consentimento Pós–Informação

Eu,_____, fui informado sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso me omitir quando quiser. Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

Data: ___/ ____/ _____

_____

Assinatura do Participante

Impressão dactiloscópica
Caso não saiba assinar

_____

Assinatura da Pesquisadora Responsável

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI-UFCA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA

QUESTIONÁRIO

Projeto de Mestrado: Inclusão digital de idosos: mediação e informação na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem
Mestranda/Pesquisadora: Aparecida Maria Martins Lopes
Profª Orientadora: Drª Maria Cleide Rodrigues Bernardino

PARTE 1 - DADOS SÓCIODEMOGRÁFICOS (PERFIL)

1) Sexo Biológico

Feminino	Masculino	Prefiro não informar

2) Faixa Etária:
Idade:_____

3) Estado Civil:

Solteiro (a)	Casado (a)/Companheiro (a)	Separado/Divorciado (a)	Viúvo (a)	Outros

Se outros. Qual? _____

4) Qual a sua atividade ocupacional?

Aposentado (a)	Pensionista (a)	Nunca trabalhou	Dona de casa	Outros

Se outros. Qual? _____

PARTE 2 – EXPERIÊNCIA COMPUTACIONAL

1) Você usa o computador há quanto tempo?

Entre 1 e 2 anos	Entre 2 e 3 anos	Entre 3 e 4 anos	Mais de 4 anos	Se mais de 4 anos, Quanto tempo?

2) Quais os dispositivos tecnológicos mais utilizados em suas atividades diárias? (Pode-se marcar mais de uma opção).

Smartphone	Tablet	Notebock	Netbock	Desktop

3) Quais os recursos mais utilizados por você na *Internet*? (Pode-se marcar mais de uma opção).

E-mail		Bibliotecas digitais/virtuais	
Sites de compras		YouTube	
Facebook		Jornais digitais	
Twitter		Sites diversos	
Instagran		Filmes e Séries	
WathsApp		Outros	

Se outros, favor especificar: _____

4) Qual o seu grau de aptidão com computadores e *Internet*?

Iniciante	Intermediário	Avançado	Outro

Se outro. Qual? _____

5) Quais aplicativos de redes sociais você usa?

Facebook	*WhatsApp*	*YouTube*	Outro

Se outro. Qual? _____

6) Possui *Smartphone*?

Sim	Não	Prefiro não responder

7) Estar conectado, melhorou a interação com as outras pessoas?

Sim	Não	Prefiro não responder

8) Você tem medo de usar as tecnologias?

Sim	Não	Prefiro não responder

9) O que te leva a utilizar as tecnologias?

Me sentir conectado ao mundo		Lazer	
Me relacionar com as pessoas		Gosto de estar atualizado (a)	
Encontrar parceiros		Outras razões	

Se outras razões. Qual (is)? _____

10) Qual aparelho você consegue utilizar sem a ajuda de outra pessoa?

Smartphone	Controle remoto	Câmeras digitais	Computadores	Equipamentos para monitoramento da saúde

11) Você já participou de alguma oficina (curso) de inclusão digital?

Sim	Não	Prefiro não responder

12) Sabe ligar o computador sozinho?

Sim	Não	Prefiro não responder

13) Sabe navegar na *Internet*?

Sim	Não	Prefiro não responder

14) No seu entendimento, estar conectado pode proporcionar uma melhor qualidade de vida?

Sim	Não	Prefiro não responder

15) Qual é o seu maior desafio em relação ao uso de computadores ou smartphones?

Aprender coisas novas		Conseguir ler letras miúdas	
Conseguir lidar com tanta informação		Outros	
A dinamicidade			

Se outros. Qual (is)? _____

16) O que mais você procura na *internet* através do computador / smartphones?

Informações		Me divertir	
Me comunicar		Aprender	
Me relacionar		Outros	

Se outros. Qual (is)? _____

17) Ter acesso virtual te dá autonomia o controle do mesmo?

Sim	Não	Prefiro não responder

18) Você utiliza as tecnologias todos os dias?

Sim	Não	Prefiro não responder

19) Você consegue encontrar seus amigos nas redes sociais?

Sim	Não	Prefiro não responder

20) Esse encontro virtual contribui para a sua interação social?

Sim	Não	Prefiro não responder

21) A sua idade interfere na aprendizagem no uso das tecnologias?

Sim	Não	Prefiro não responder

22) Estar conectado traz benefícios a sua vida?

Sim	Não	Prefiro não responder

23) É importante para você, estar conectado e saber o que se passa pelo mundo, através da *internet*?

Sim	Não	Prefiro não responder

24) Você sempre encontra o que busca na *internet*?

Sim	Não	Prefiro não responder

25 Precisa da ajuda de outras pessoas para o acesso virtual?

Sim	Não	Prefiro não responder

26) Você se sente satisfeito quando está navegando?

Sim	Não	Prefiro não responder

27) Você se comunica com frequência com os seus amigos e parentes através da *internet*?

Sim	Não	Prefiro não responder

28) A comunicação através da *internet* faz você se sentir menos solitário?

Sim	Não	Prefiro não responder

29) Sente-se autoconfiante ao conectar-se sozinho?

Sim	Não	Prefiro não responder

30) Você tem conexão de *internet* em casa?

Sim	Não	Prefiro não responder

31) Você tem computador em casa?

Sim	Não	Prefiro não responder

32) Estar conectado é também uma forma de lazer?

Sim	Não	Prefiro não responder

APÊNDICE C - CURSO DE INFORMÁTICA BÁSICA E REDES SOCIAIS PARA IDOSOS

Curso de informática básica e Redes Sociais para idosos

Criado por: Aparecida Maria Martins Lopes

APRESENTAÇÃO

As bibliotecas são por natureza espaços de produção, armazenamento e disseminação de informação, sejam elas físicas, digitais ou virtuais. Têm como função, trazer à comunidade, meios de viabilizar as suas necessidades educacionais, culturais e de lazer. Sendo assim, a produção e veiculação da informação através de suportes tecnológicos auxilia não só na disseminação, como também na assimilação de conteúdos.

Com o objetivo de contribuir para a inclusão digital para pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, ententidas como Idosos na Constituição Federal, desenvolveu-se esta Apostila para o 'Curso de informática básica e Redes Sociais para idosos' com o propósito de orientar às bibliotecas públicas a ofertar cursos para idosos e, portanto, auxiliar no processo de inclusão digital dos mesmos, refletindo uma necessidade real na comunidade atual.

Este produto foi criado como resultado da pesquisa de dissertação de mestrado com o título: "Inclusão Digital de Idosos: mediação e informação na Biblioteca Pública Municipal de Juazeiro do Norte Dr. Possidônio da Silva Bem".

Importante ressaltar que a apostila foi desenvolvida para orientar as bibliotecas públicas quanto ao letramento informacional do público idoso, com o objetivo de auxiliá-los no uso do computador, como tambem das redes sociais, aplicando uma diagramação apropriada, com imagens e letras maiores que as usuais, tendo em vista que o seu conteúdo possa ser absorvido de forma clara e objetiva e que possa ser aplicada em qualquer ambiente.

Foi utilizado imagens do *LibreOffice* / UNBUNTU, por ser um *Software* Livre e que é geralmente utilizado em espaços públicos, pelo fato de sua disponibilidade, como também das Redes Sociais e *e-mail*.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Ficha catalográfica elaborada por Maria Cleide Rodrigues Bernardino CRB-3/772

L864c Lopes, Aparecida Maria Martins.

Curso de informática básica e redes sociais para idosos. / Aparecida Maria Martins Lopes. - 2020.
52p. il.

Orientadora: Profª. Drª. Maria Cleide Rodrigues Bernardino
Produto de Dissertação (Mestrado)− Universidade Federal do Cariri, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2020.

1. Uso do computador. 2. *LibreOffice writer* 3. Navegadores. 4. Redes sociasi. I. Bernardino, Maria Cleide Rodrigues (Orient.) II. Universidade Federal do Cariri - Mestrado em Biblioteconomia. III. Título.

CDD: 004.07

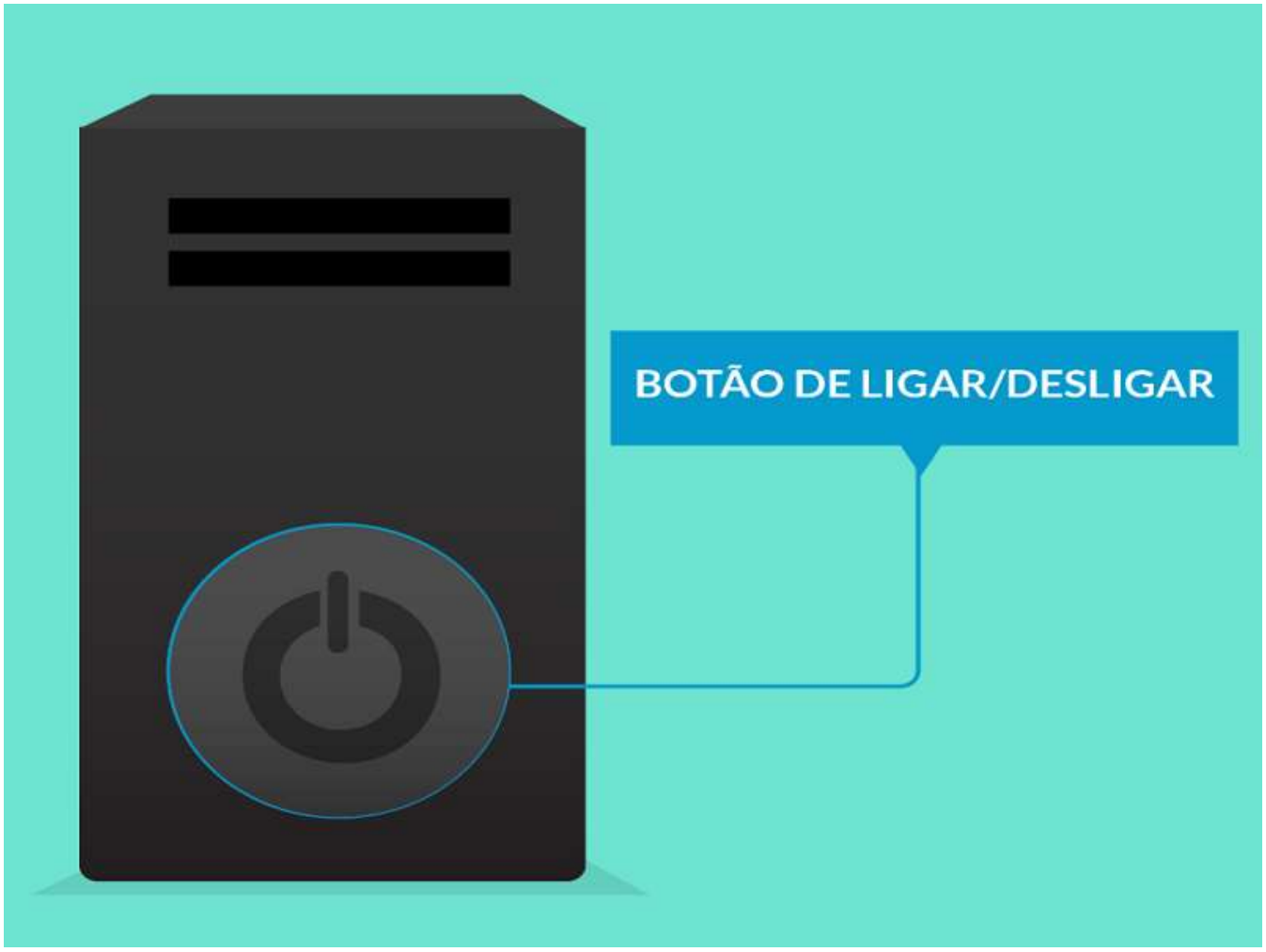
Sumário

Capítulo 1: Ligar/Desligar o computador 5
1.1- Como ligar o computador? 5
1.2- Conhecendo a área de trabalho 7
1.3- Desligar o computador 8
Capítulo 2: Uso do *libreoffice writer*. 9
2.1- Abrindo o *writer* pelo botão "Aplicativos" 9
2.2- Visão inicial do *writer* 10
2.3- Gerando texto automático 11
2.4- Editando e salvando texto 12
Capítulo 3: Uso básico dos navegadores 17
3.1- Abrindo o *Firefox* 17
3.2- Visão geral do *Firefox* 18
3.3- Resultados de pesquisa 19
3.4- Abrindo o *Chrome* 20
3.5- Visão geral do *Chrome* 21
3.6- Resultados de pesquisa 22
Capítulo 4: Uso das redes sociais 23
4.1- Criando um *Gmail* 23
4.2- Criando *Whatsapp* 31
4.3- Criando uma conta no *Facebook* 42
4.4- Como usar o *YouTube* 54
4.9- Como usar o *Instagram* 60

Capítulo 1: Ligar/Desligar o computador

1.1 *Como ligar o computador*

Depois de revisar as conexões do seu computador você pode ligá-lo seguindo estes simples passos.



Fonte: edu.gcfglobal.org

1°- Passo:

Pressione o botão ligar/desligar que normalmente é o maior que você encontrará na parte da frente do gabinete e tem o símbolo de ligar.

Se o seu computador estiver conectado a um estabilizador ou a uma multi-tomada, lembre-se de conectá-lo primeiro;

2°- Passo:

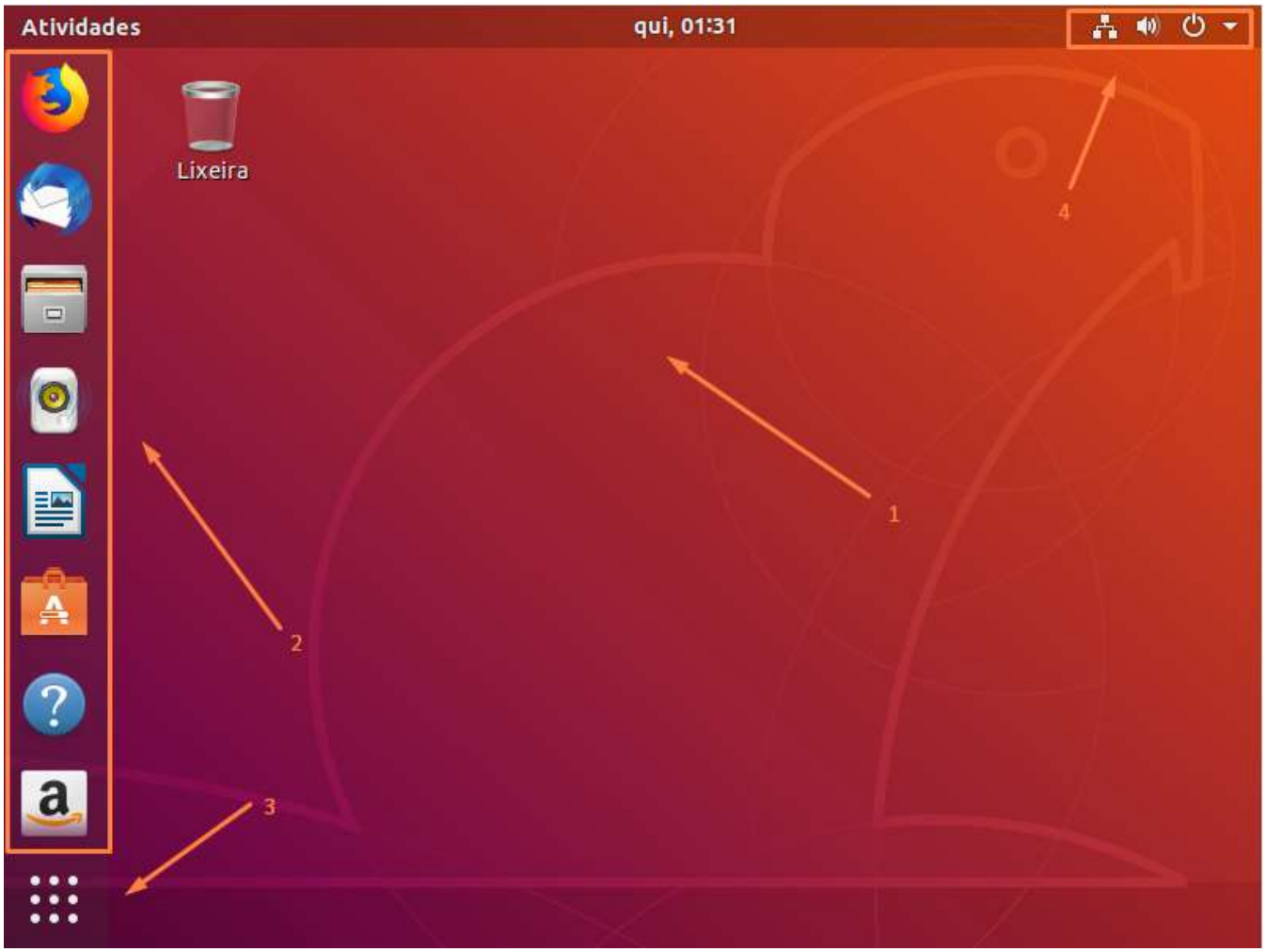
Fonte: edu.gcfglobal.org

Depois do passo 1, ligue o monitor pressionando o botão ligar/desligar. Alguns computadores, podem ter um botão na parte de trás, já outros do lado e outros na parte de trás;

3°- Passo:

Agora você já pode começar a usar seu computador *Desktop*.

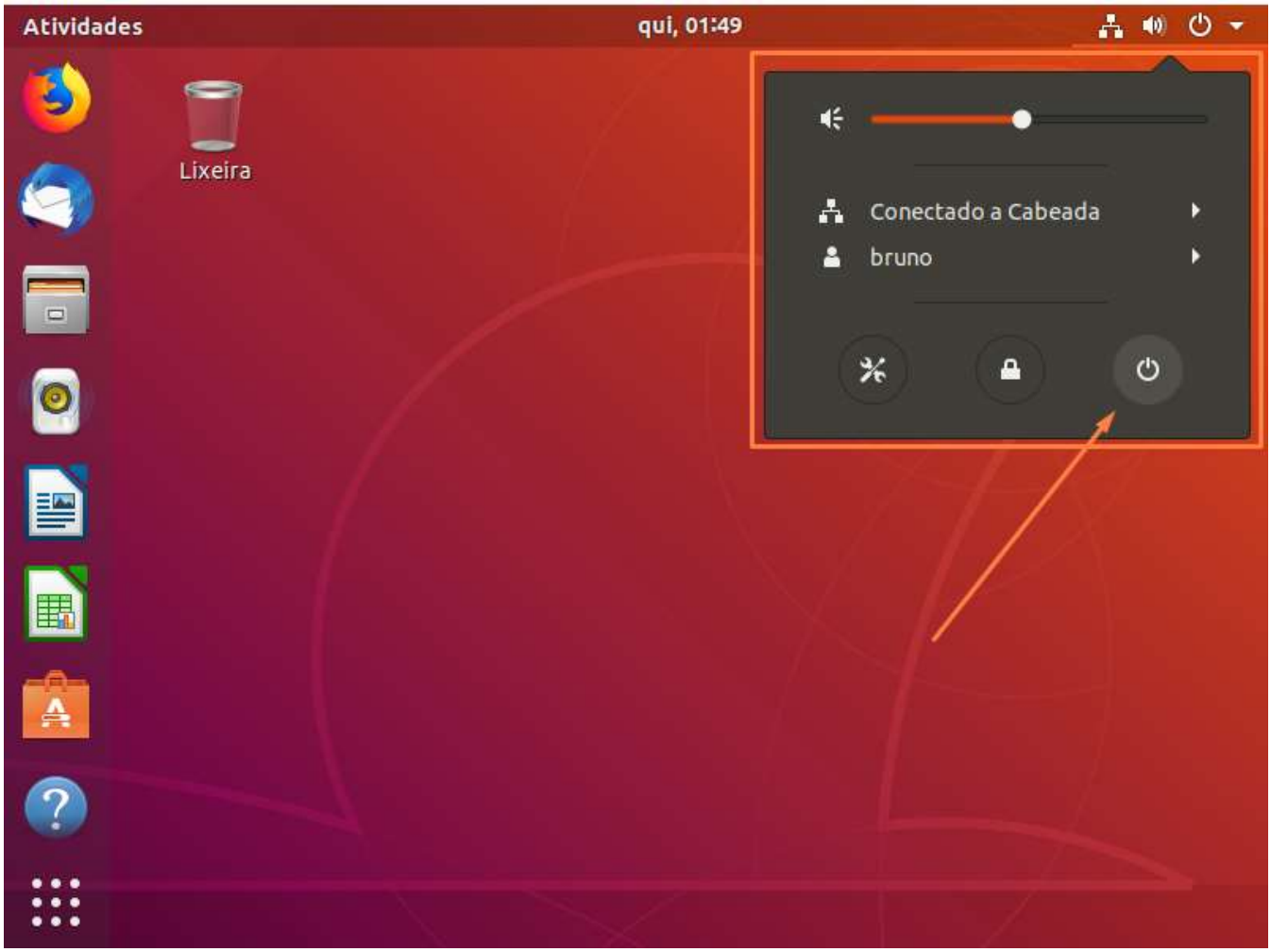
1.2-*Conhecendo a área de trabalho*



Fonte: ubuntu.com/desktop

1- Na **área de trabalho** também podemos colocar ícones correspondentes a acessos diretos a arquivos, pastas ou unidades de armazenamento, além de arquivos e pastas;
2- A **barra de favoritos** permite acesso rápido aos aplicativos por meio de um clique em cima do ícone;
3- O **botão aplicativo** concede acesso a todos os apps instalados no computador;
4- No canto superior direito, você terá visão do status da conexão com a internet, controle de volume e o acesso ao **botão de desligar** o computador.

1.3 - *Desligando o computador*



Fonte: ubuntu.com/desktop

1°- Passo:

Utilize o menu do canto superior direito, clicando no botão de desligar;

Fonte: ubuntu.com/desktop

2°- Passo:

Selecione a opção “Desligar” ou aguarde os 60 segundos automáticos. Seu computador será desligado em seguida.

Capítulo 2: Uso do *Libreoffice writer*

2.1- *Abrindo o writer pelo* ***botão aplicativo***

Fonte: ubuntu.com/desktop

1°- Passo:

Clique no botão para mostrar aplicativos;

2°- Passo:

Use a barra de pesquisa para encontrar o *writer*;

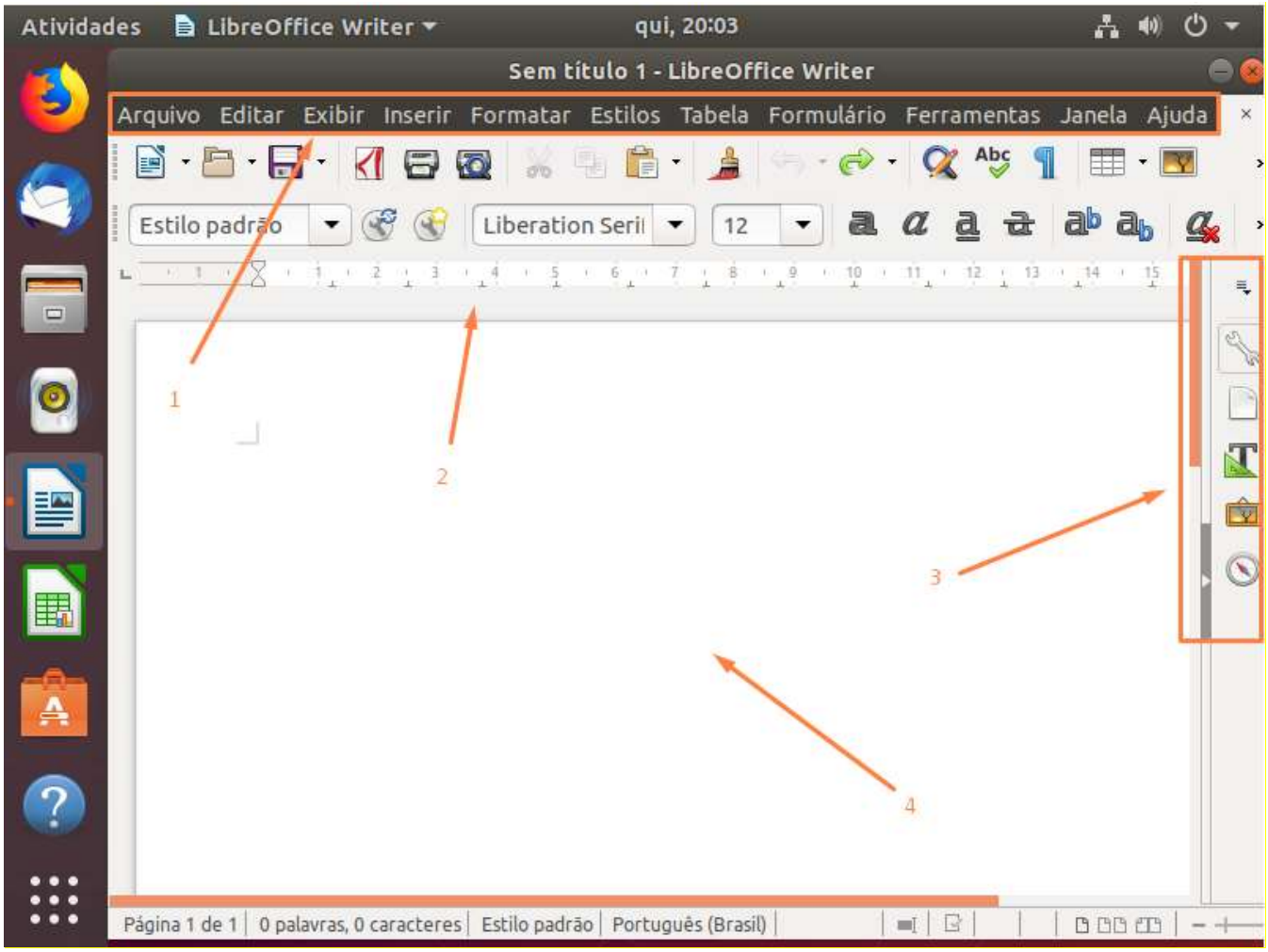
3°- Passo:

Clique com o botão direito do mouse e selecione a opção "Adicionar aos favoritos", dessa forma o *writer* vai ser visualizado com maior facilidade. **Apenas faça isso se ele ainda não estiver na sua barra de favoritos;**

4°- Passo:

Clique com o botão esquerdo e aguarde o carregamento do aplicativo.

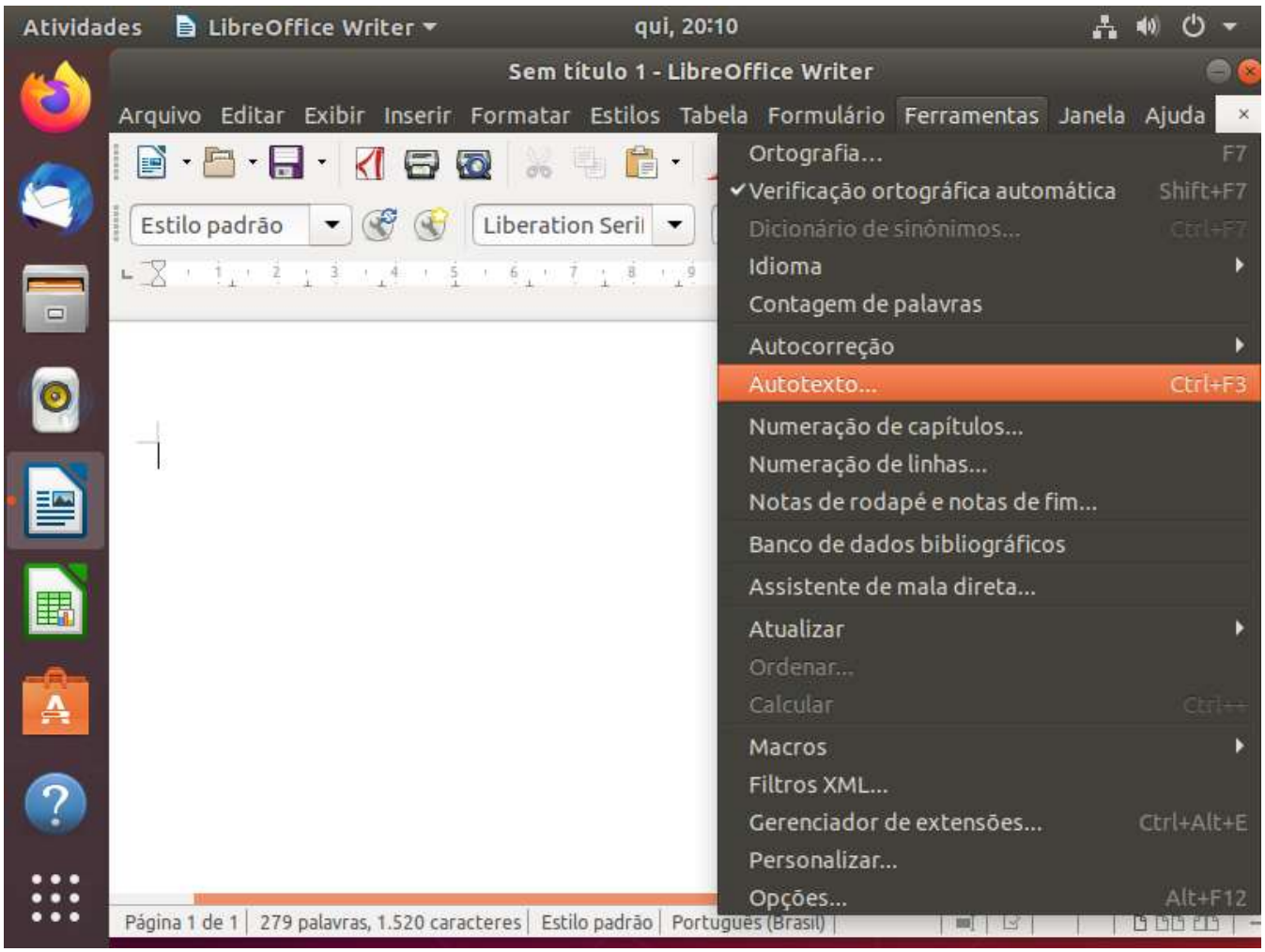
2.2- *Visão inicial do writer*



Fonte: libreoffice.org

1- O **menu de ferramentas avançadas** exibe opções específicas para a edição do seu documento;
2- Já o **menu de acesso rápido** permite alterações relacionadas ao texto e a inserção de tabelas ou imagens, todas essas ferramentas também são encontradas no **menu de ferramentas avançadas;**
3- A **barra de ferramentas lateral**, serve como um espelho dos dois itens anteriores, porém numa posição que agrega facilidade em seu uso;
4- A **folha de documento** vai ser onde o seu texto e/ou imagem vão ser exibidos.

2.3- *Gerando texto automático*



Fonte: libreoffice.org

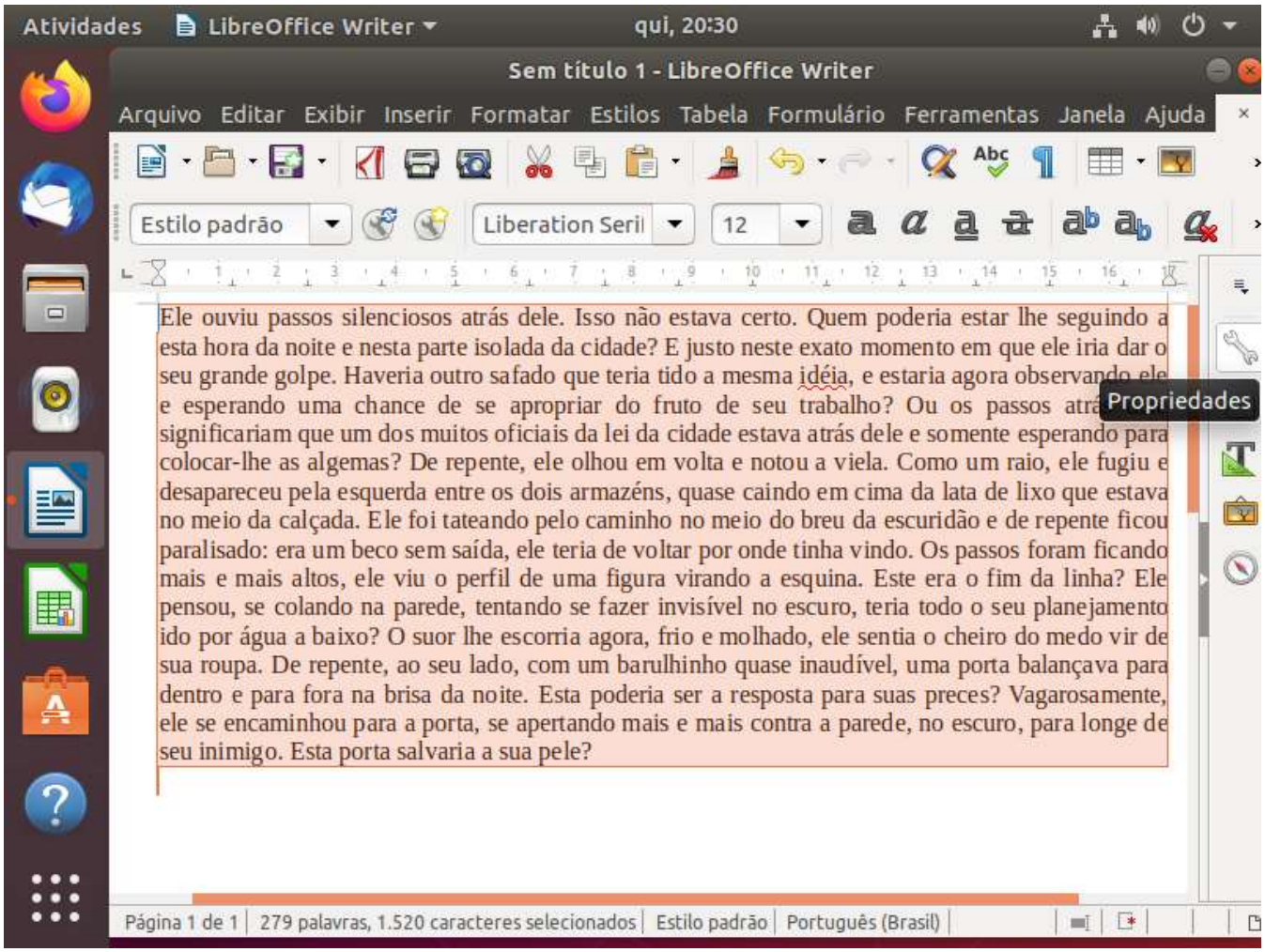
1° Passo:

Selecione a aba de ferramentas e clique na opção “Autotexto”. Ou utilize as teclas de atalho “CTRL+f3” para acessar a função de forma rápida;

2° Passo:

Selecione um dos textos prontos e clique na opção “inserir”. O texto estará disponível para a edição na **folha do documento**.

2.4- *Editando texto e salvando*



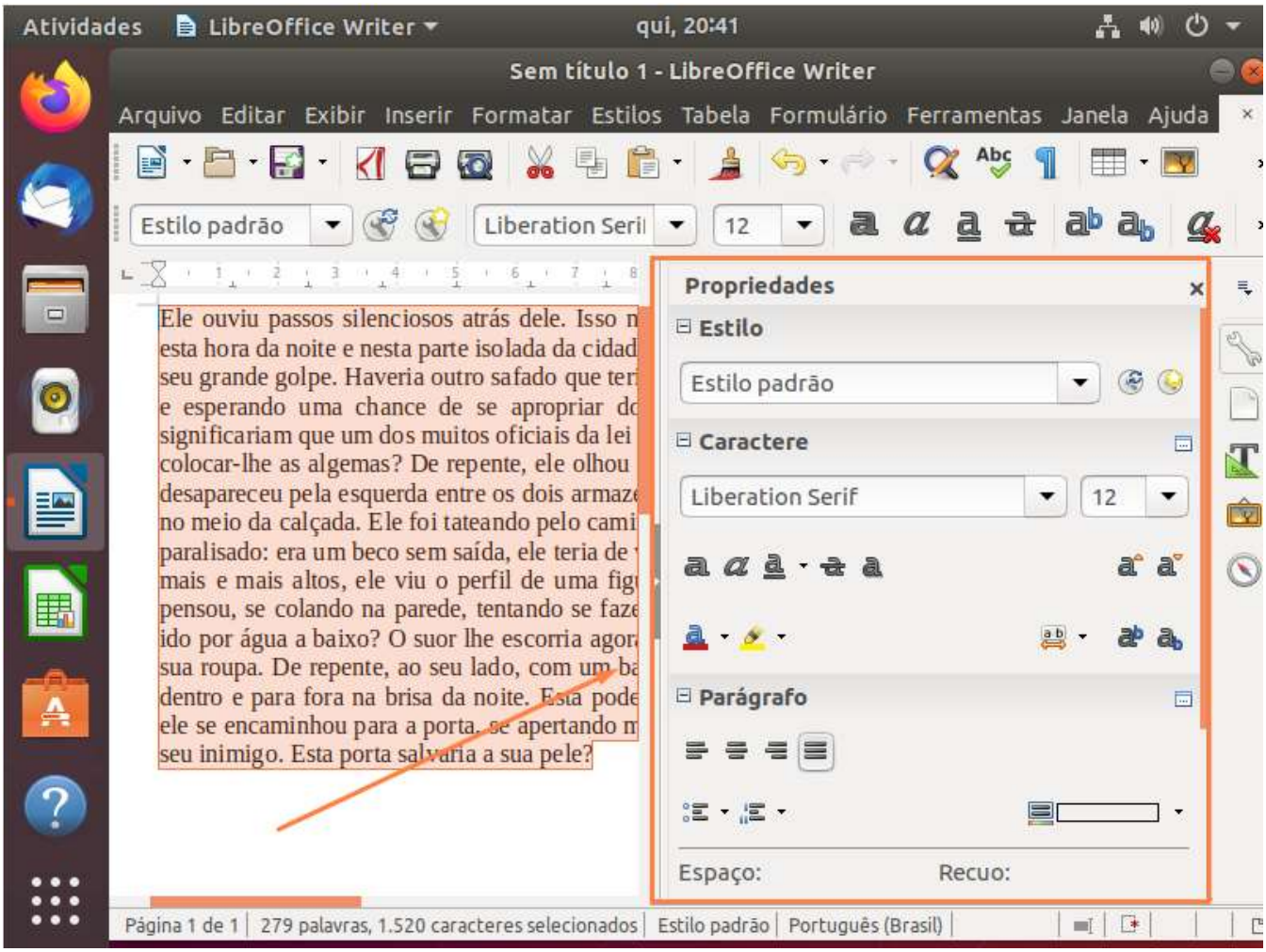
Ele ouviu passos silenciosos atrás dele. Isso não estava certo. Quem poderia estar lhe seguindo a esta hora da noite e nesta parte isolada da cidade? E justo neste exato momento em que ele iria dar o seu grande golpe. Haveria outro safado que teria tido a mesma idéia, e estaria agora observando ele e esperando uma chance de se apropriar do fruto de seu trabalho? Ou os passos atrás significariam que um dos muitos oficiais da lei da cidade estava atrás dele e somente esperando para colocar-lhe as algemas? De repente, ele olhou em volta e notou a viela. Como um raio, ele fugiu e desapareceu pela esquerda entre os dois armazéns, quase caindo em cima da lata de lixo que estava no meio da calçada. Ele foi tateando pelo caminho no meio do breu da escuridão e de repente ficou paralisado: era um beco sem saída, ele teria de voltar por onde tinha vindo. Os passos foram ficando mais e mais altos, ele viu o perfil de uma figura virando a esquina. Este era o fim da linha? Ele pensou, se colando na parede, tentando se fazer invisível no escuro, teria todo o seu planejamento ido por água a baixo? O suor lhe escorria agora, frio e molhado, ele sentia o cheiro do medo vir de sua roupa. De repente, ao seu lado, com um barulhinho quase inaudível, uma porta balançava para dentro e para fora na brisa da noite. Esta poderia ser a resposta para suas preces? Vagarosamente, ele se encaminhou para a porta, se apertando mais e mais contra a parede, no escuro, para longe de seu inimigo. Esta porta salvaria a sua pele?

Fonte: libreoffice.org

1° Passo:

Selecione o texto (clique com o botão esquerdo e arraste sobre o texto) e clique no ícone de ferramentas para abrir a janela de propriedades;

2° Passo:



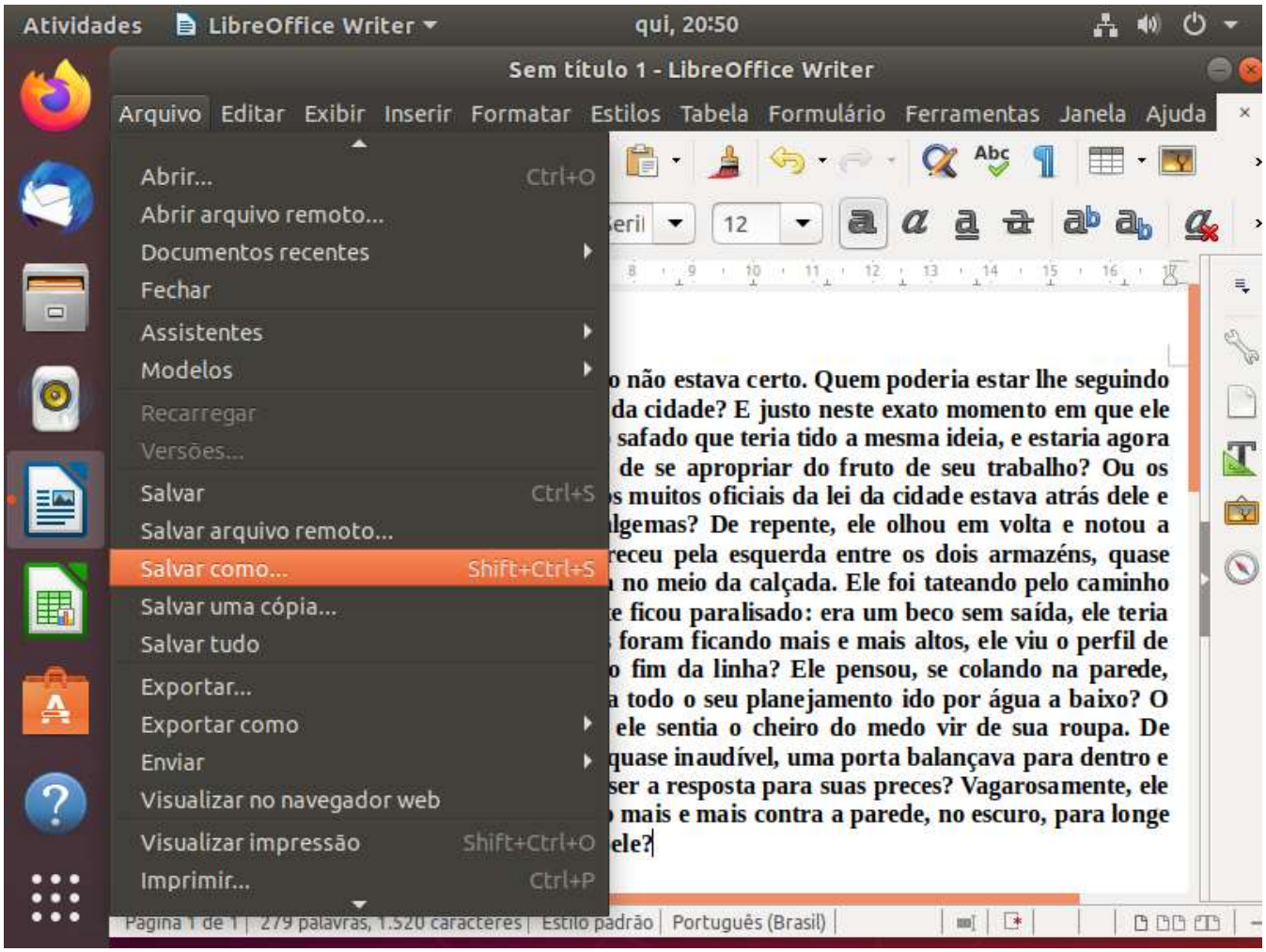
Fonte: libreoffice.org

Na aba de propriedades existem três subdivisões: estilo, caractere e parágrafo. Todos estão relacionados a alterações estéticas no seu documento. Faça as alterações que achar interessantes e de acordo com a necessidade;

- **Dica**

Leve o cursor do mouse (seta) até uma opção e deixe-o parado em sobre a opção, o nome dela vai aparecer, o que vai ajudar a esclarecer a sua finalidade.

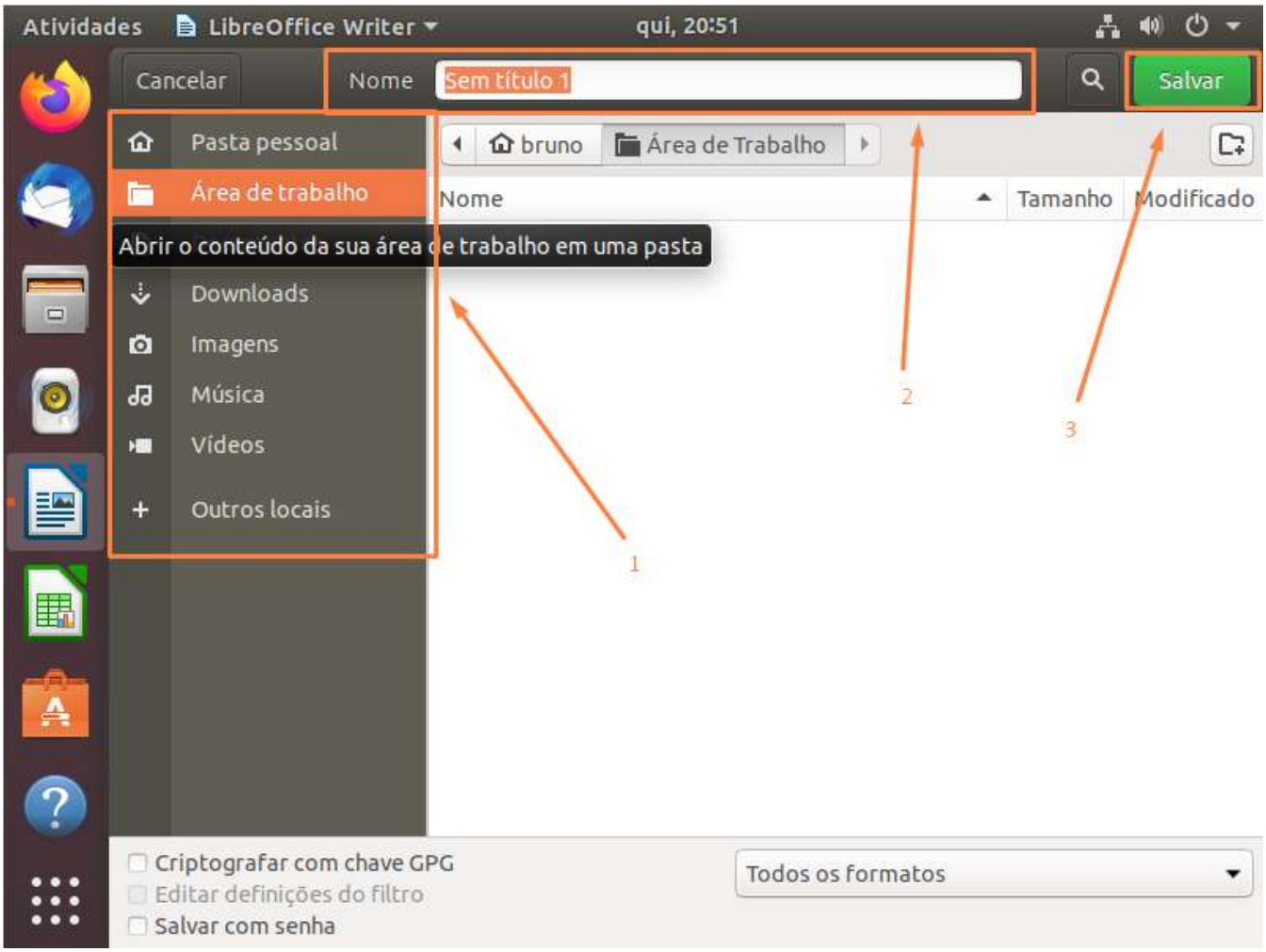
3° Passo:



Fonte: libreoffice.org

Selecione a aba “Arquivo” e clique na opção “Salvar como” ou use “Shift+Ctrl+S”, essa opção permite a seleção do local em que o arquivo será salvo;

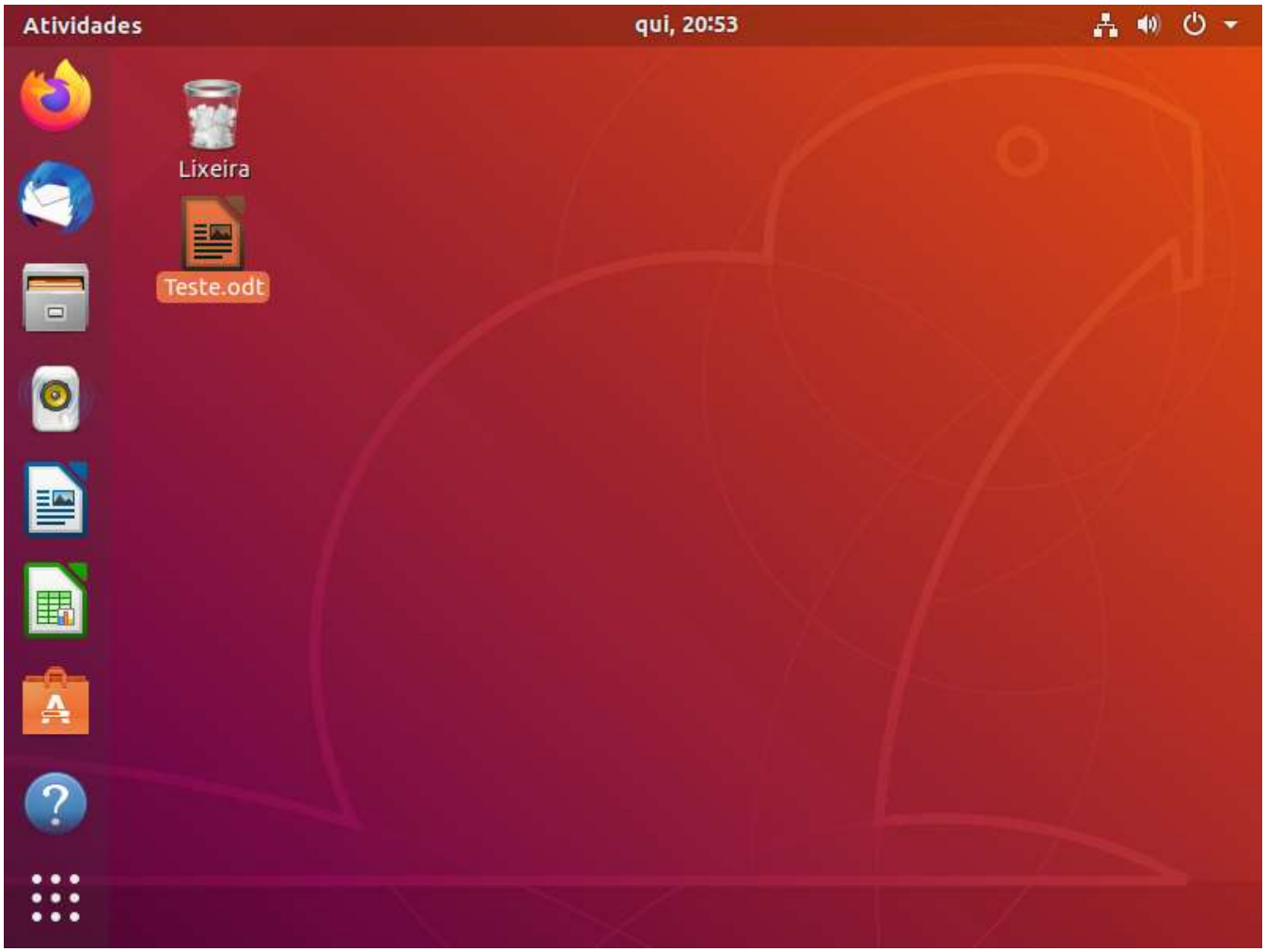
4° Passo:



Fonte: ubuntu.com/desktop

1- Selecione o local onde o documento será salvo. É recomendado a "Área de trabalho" para facilitar a visualização do documento;
2- Dê um nome ao seu documento, algo que resuma o seu contexto;
3- Clique em "Salvar".

5° Passo:

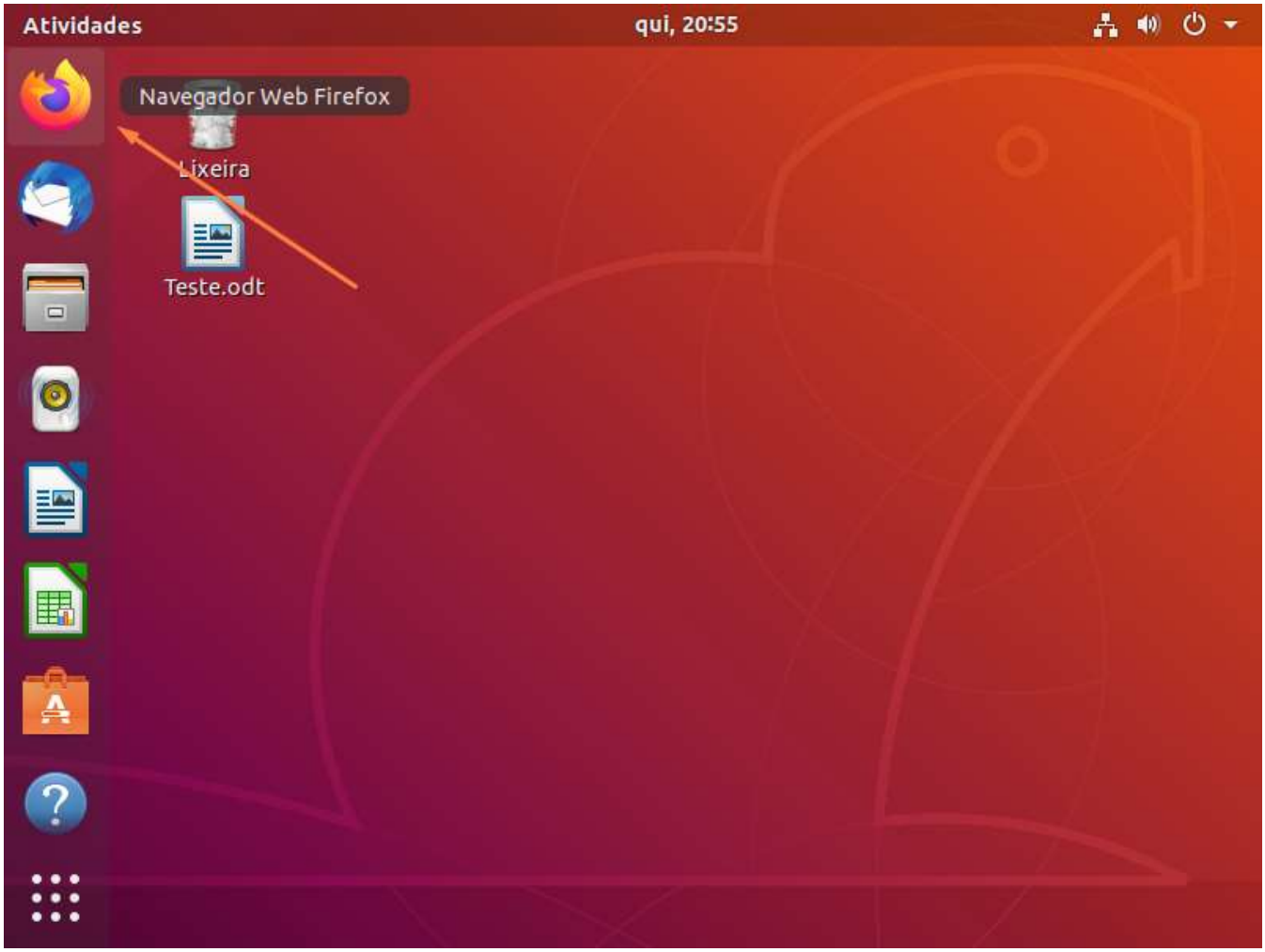


Fonte: ubuntu.com/desktop

Arquivo salvo com sucesso.

Capítulo 3: Uso básico dos navegadores

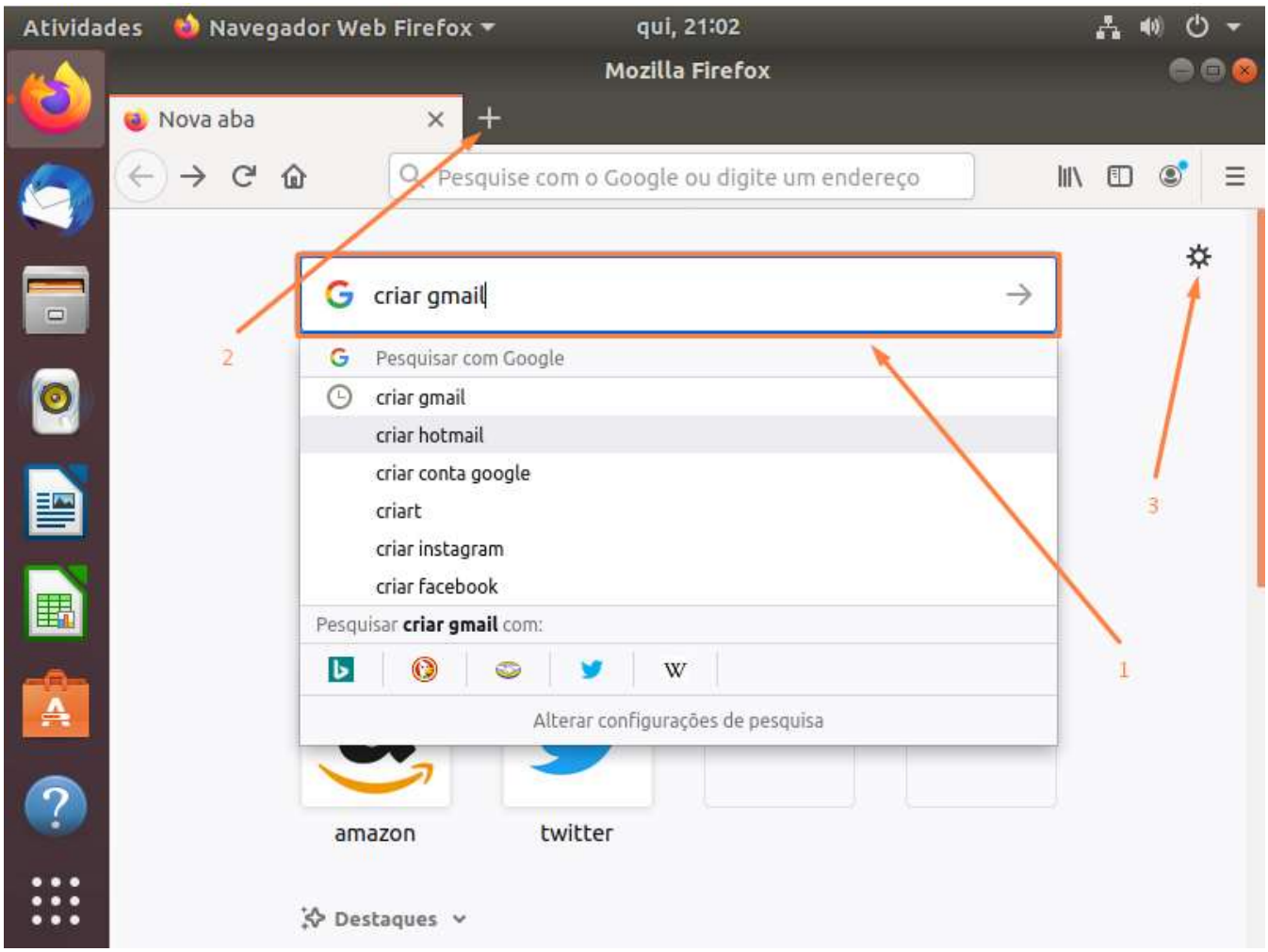
3.1- *Abrindo o Firefox*



Fonte: ubuntu.com/desktop

Clique uma vez, com o botão esquerdo do mouse para abrir o navegador *Firefox*.

3.2- *Visão geral do Firefox*



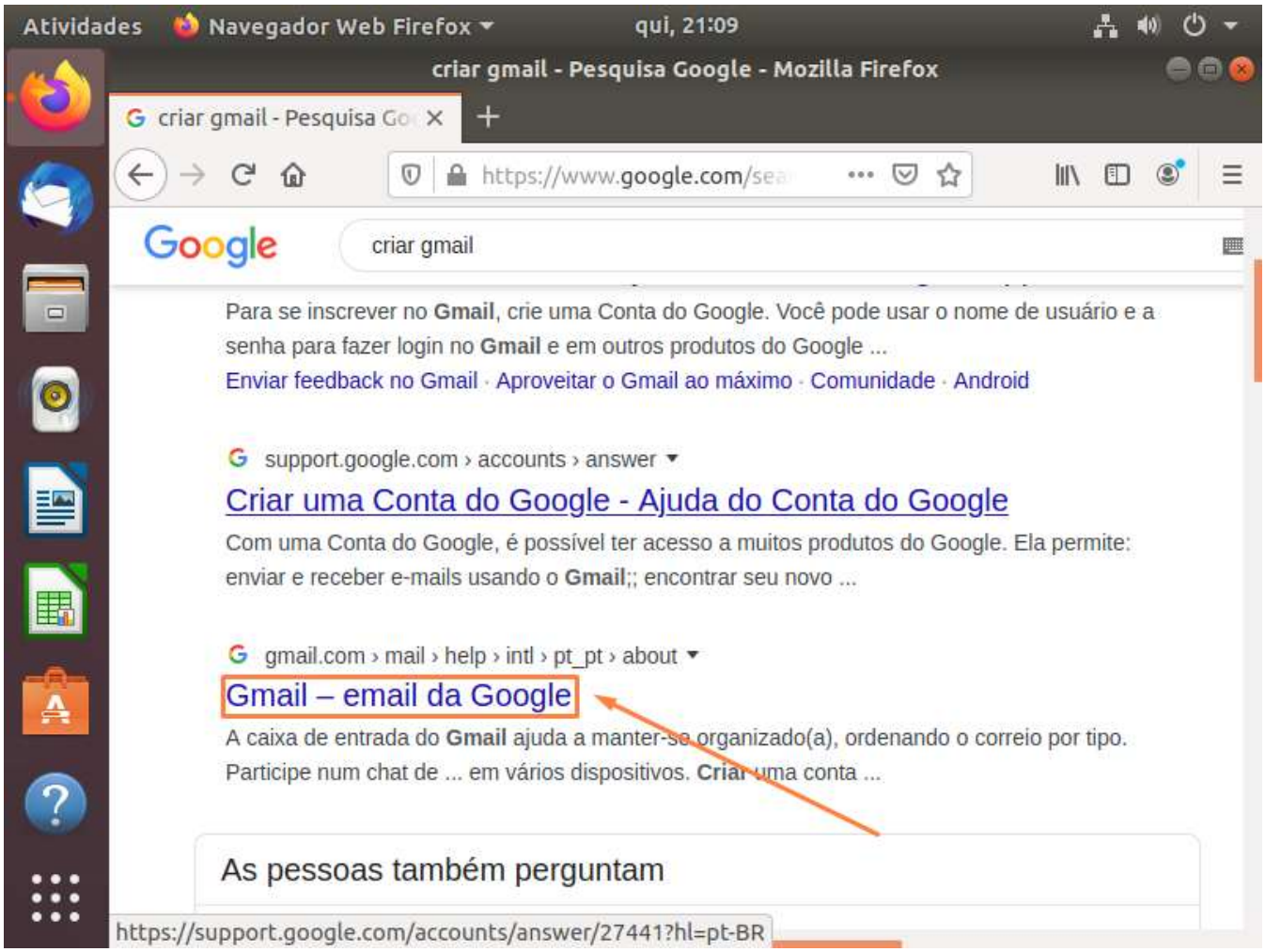
Fonte: mozilla.org

1- A **barra de pesquisa** permite o acesso a tudo que está disponível dentro da internet, digite algo que o interessa e aperte "Enter" e tenha inúmeros resultados;

2- Use mais de uma aba simultaneamente, o que permite o acesso a diversos sites sem precisar fechar um outro;

3- As **Configurações** permitem a mudança em alguns aspectos do navegador, de acordo com a preferência do usuário.

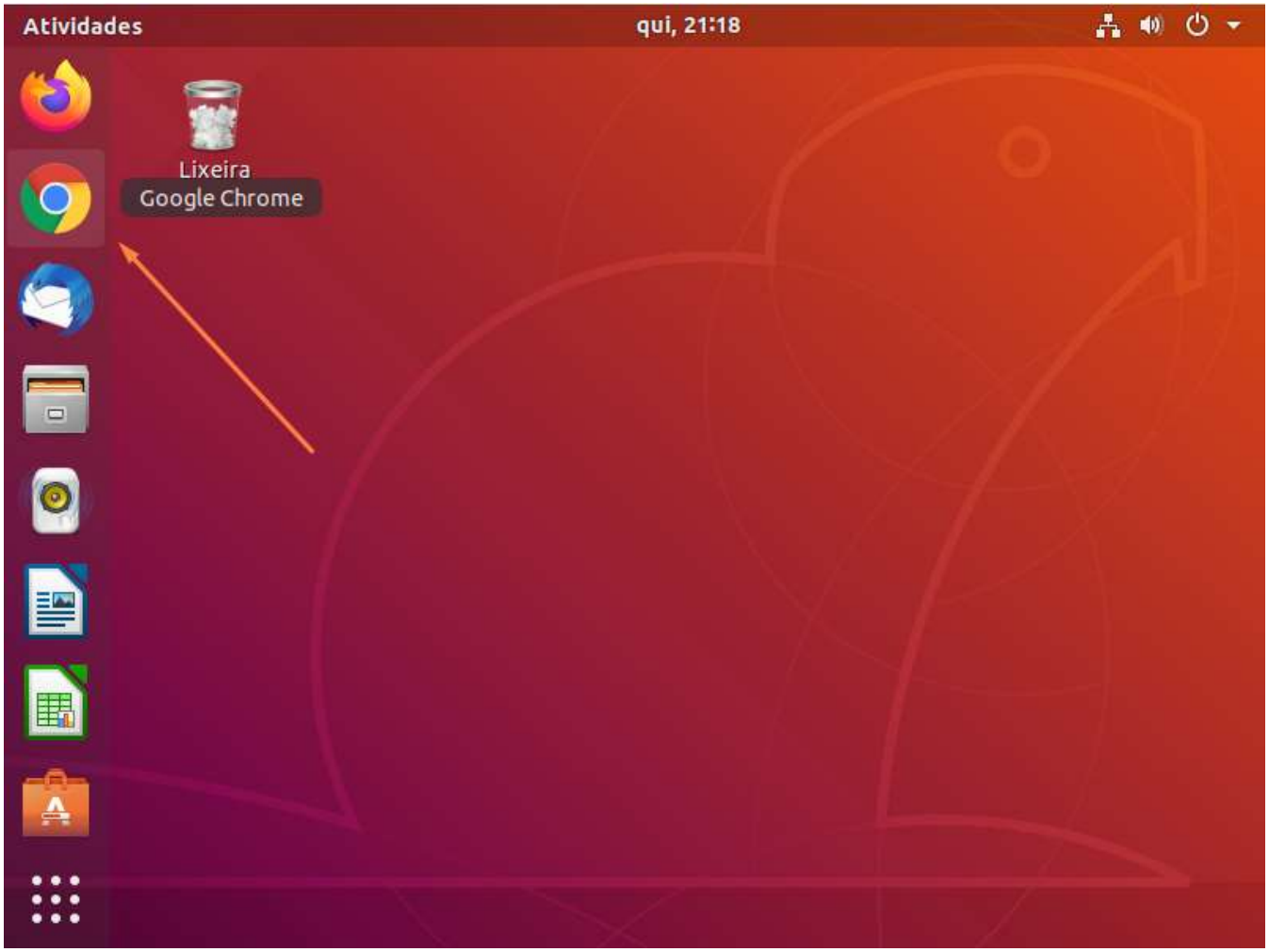
3.3- *Resultados da pesquisa*



Fonte: mozilla.org

Selecione a página de acordo com a sua pesquisa e clique com o botão esquerdo sobre a área em azul. Dessa forma você já pode navegar pela internet usando o *Firefox.*

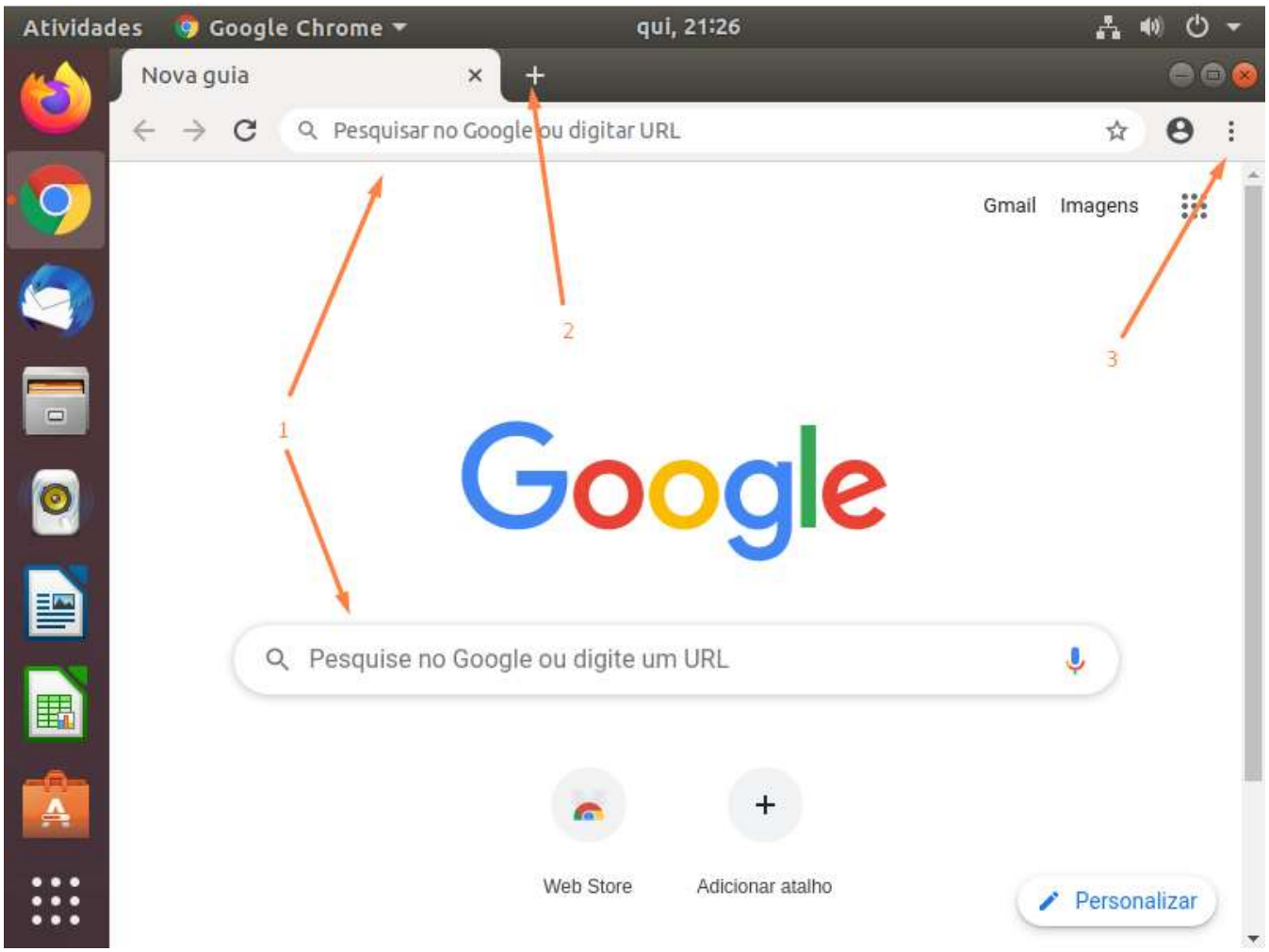
3.4- *Abrindo o Chrome*



Fonte: ubuntu.com/desktop

Clique uma vez, com o botão esquerdo do mouse para abrir o navegador *Chrome*.

3.5- *Visão geral do Chrome*



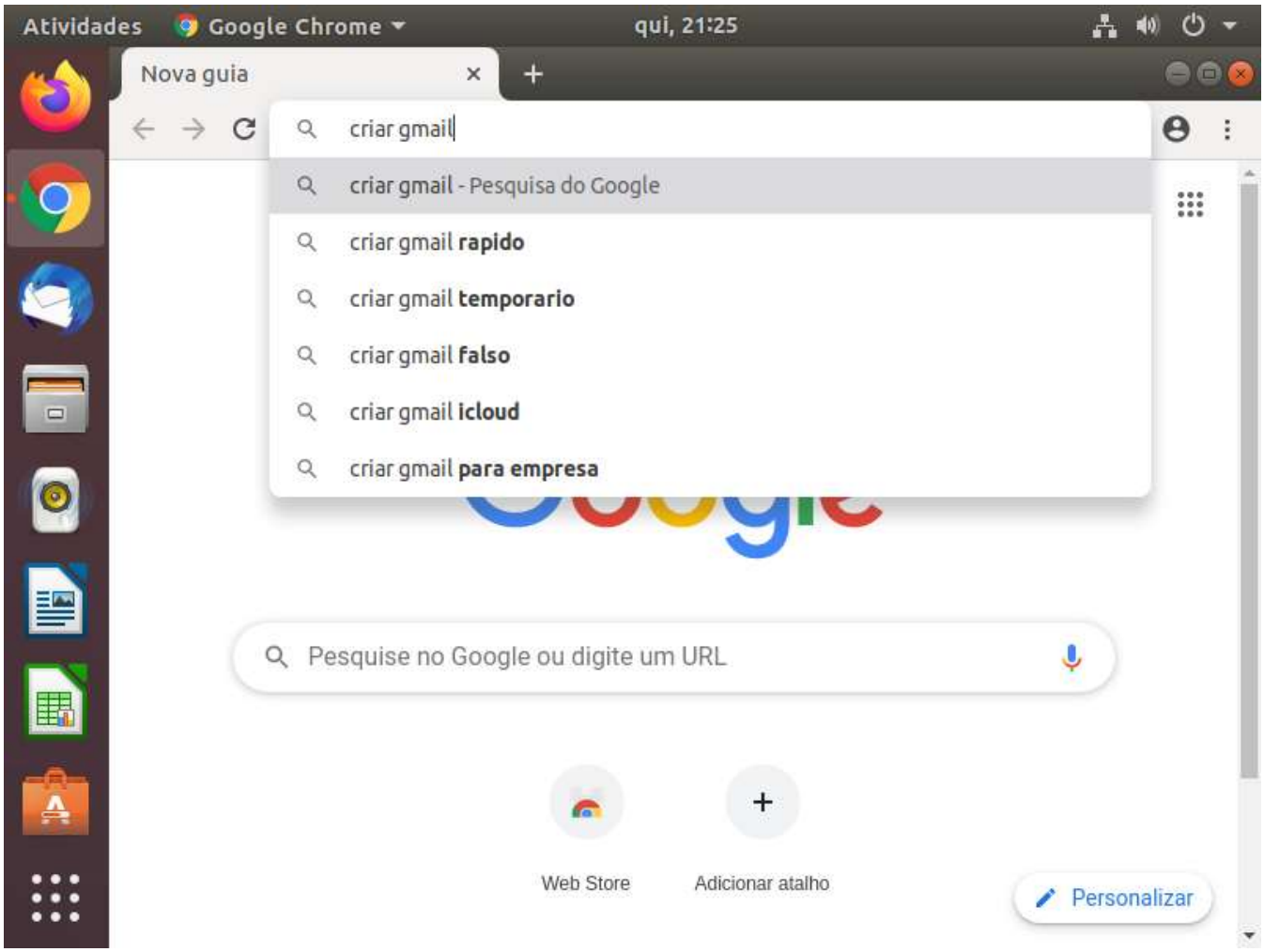
Fonte: google.com

1- As **barras de pesquisa** permitem o acesso a tudo que está disponível dentro da internet, digite algo que o interessa e aperte "Enter" e tenha inúmeros resultados;

2- Use mais de uma aba simultaneamente, o que permite o acesso a diversos sites sem precisar fechar um outro;

3- As **Configurações** permitem a mudança em alguns aspectos do navegador, de acordo com a preferência do usuário.

3.6- *Pesquisando no Chrome*

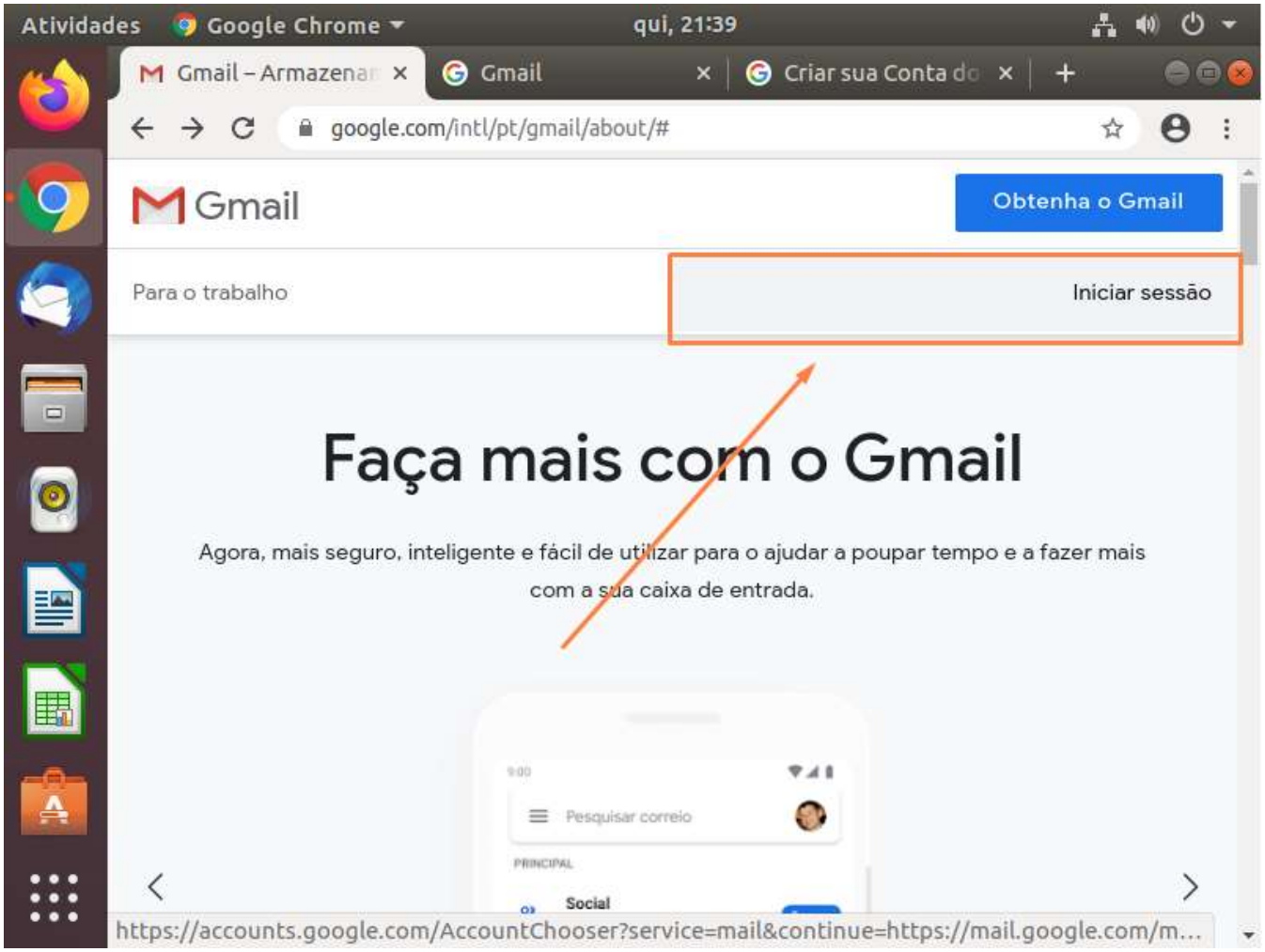


Fonte: google.com

A partir desse ponto o resultando é muito semelhante ao *Firefox*. Então selecione a página de acordo com sua pesquisa, e acesse os sites que quiser fazendo o mesmo processo de digitar algo, pressionar “Enter” e clicar no site que preferir.

Capítulo 4: Uso das redes sociais

4.1-*Criando um Gmail*

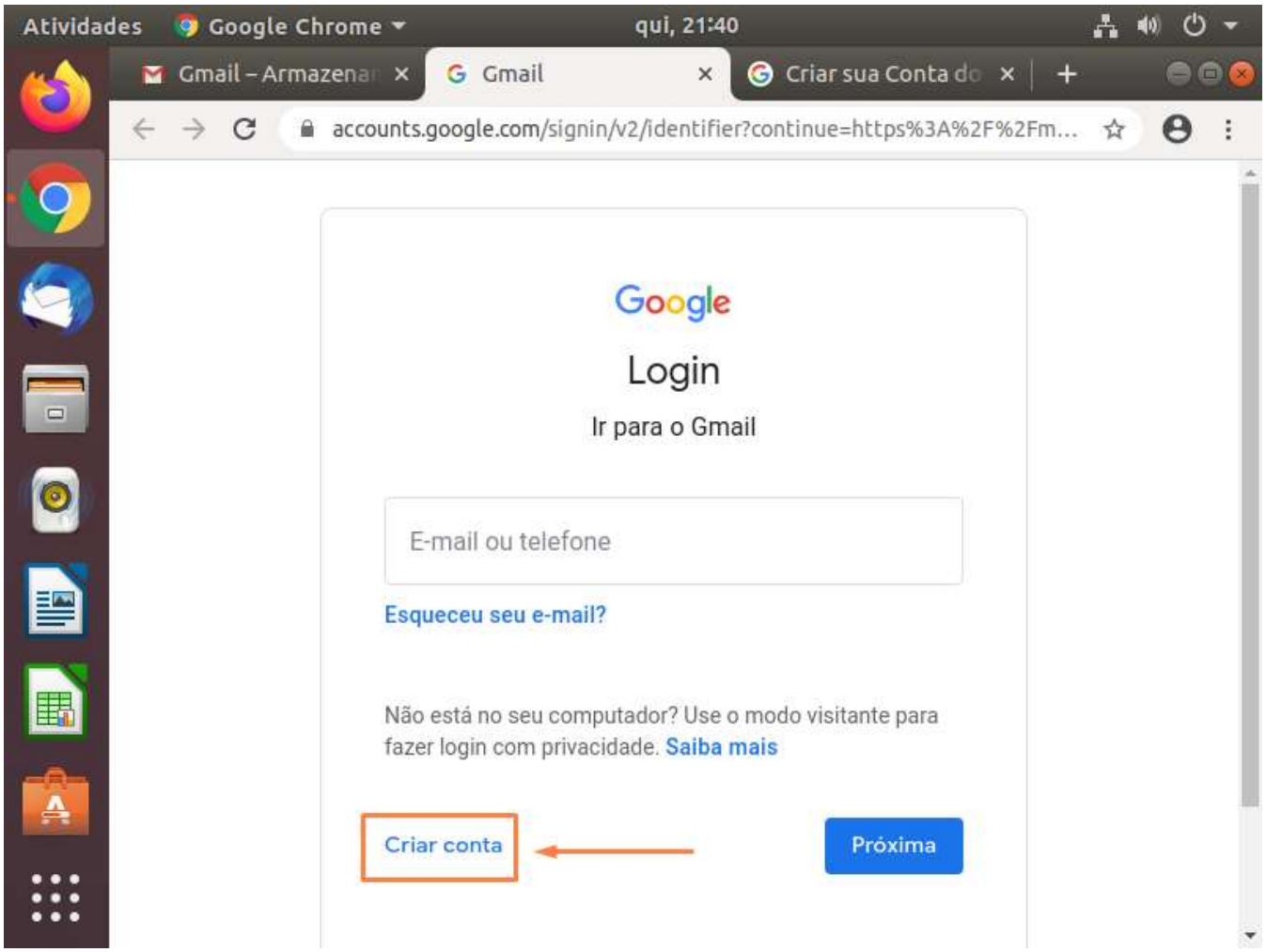


Fonte: mail.google.com

1° Passo:

Clique na opção de “Iniciar sessão”;

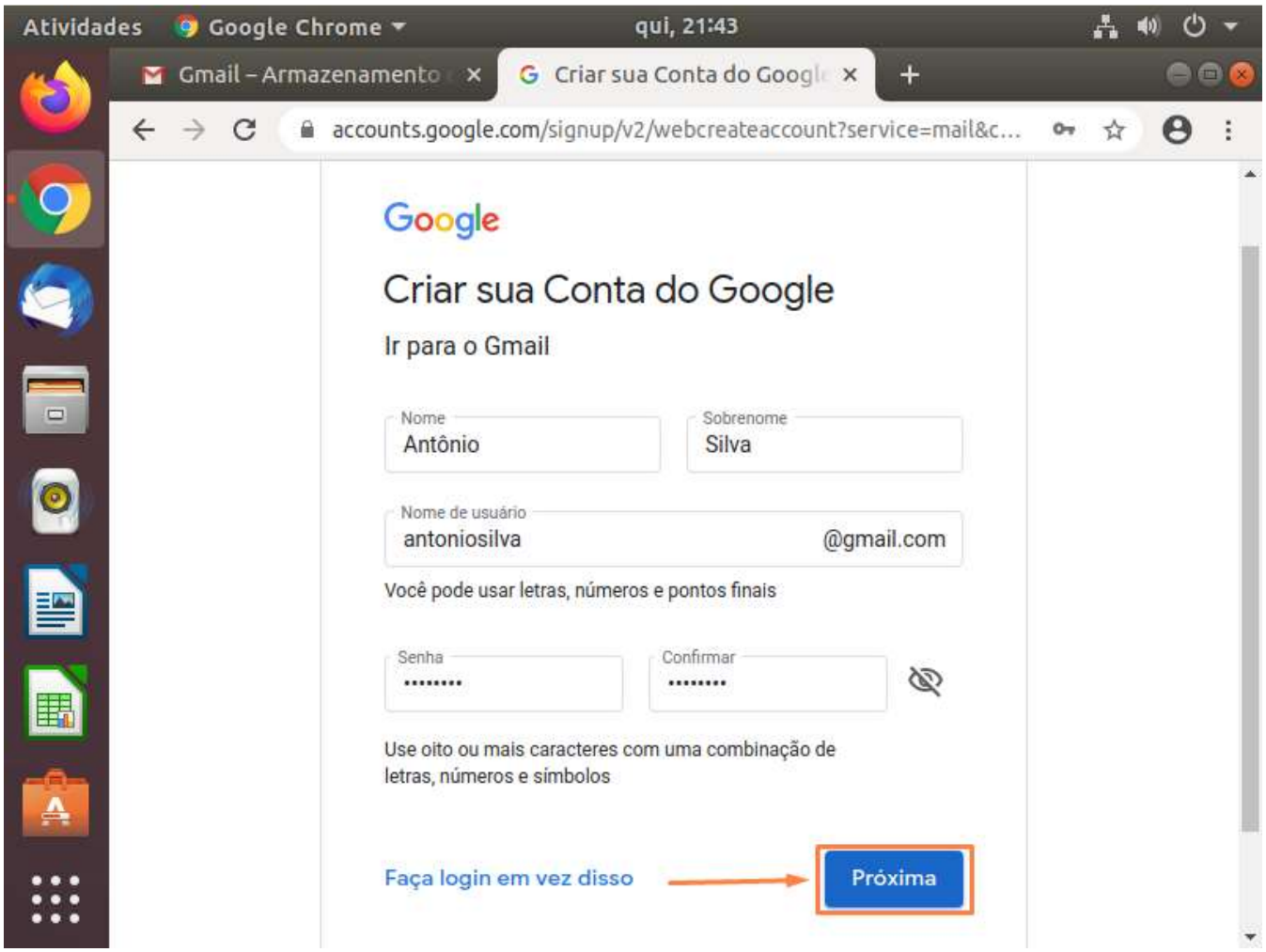
2° Passo:



Fonte: mail.google.com

Clique na opção “Criar conta” e selecione “Para mim” para cria conta pessoal;

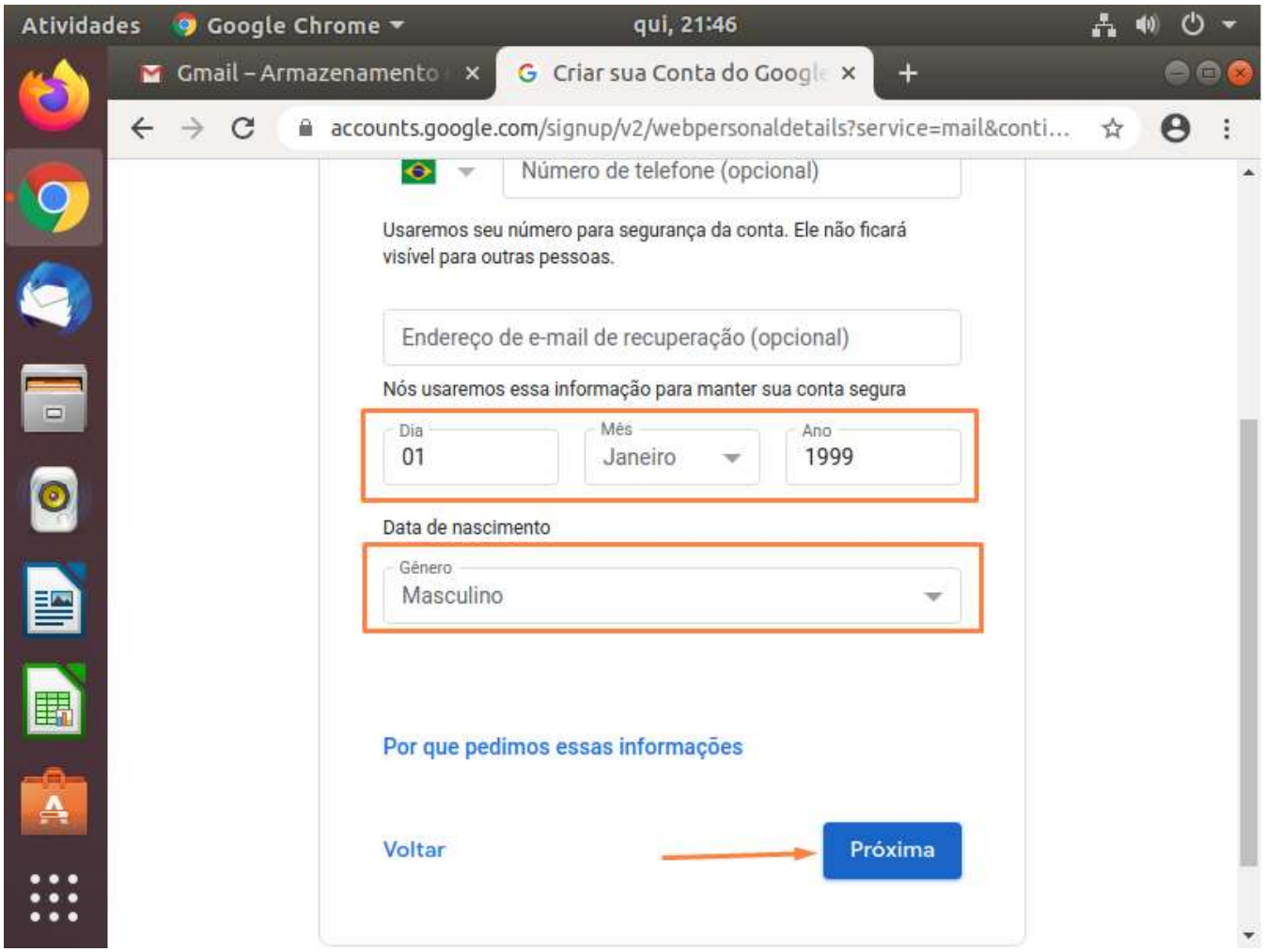
3° Passo:



Fonte: mail.google.com

Preencha as informações com cuidado e crie uma senha que você consiga lembrar, se possível escreva em um local seguro;

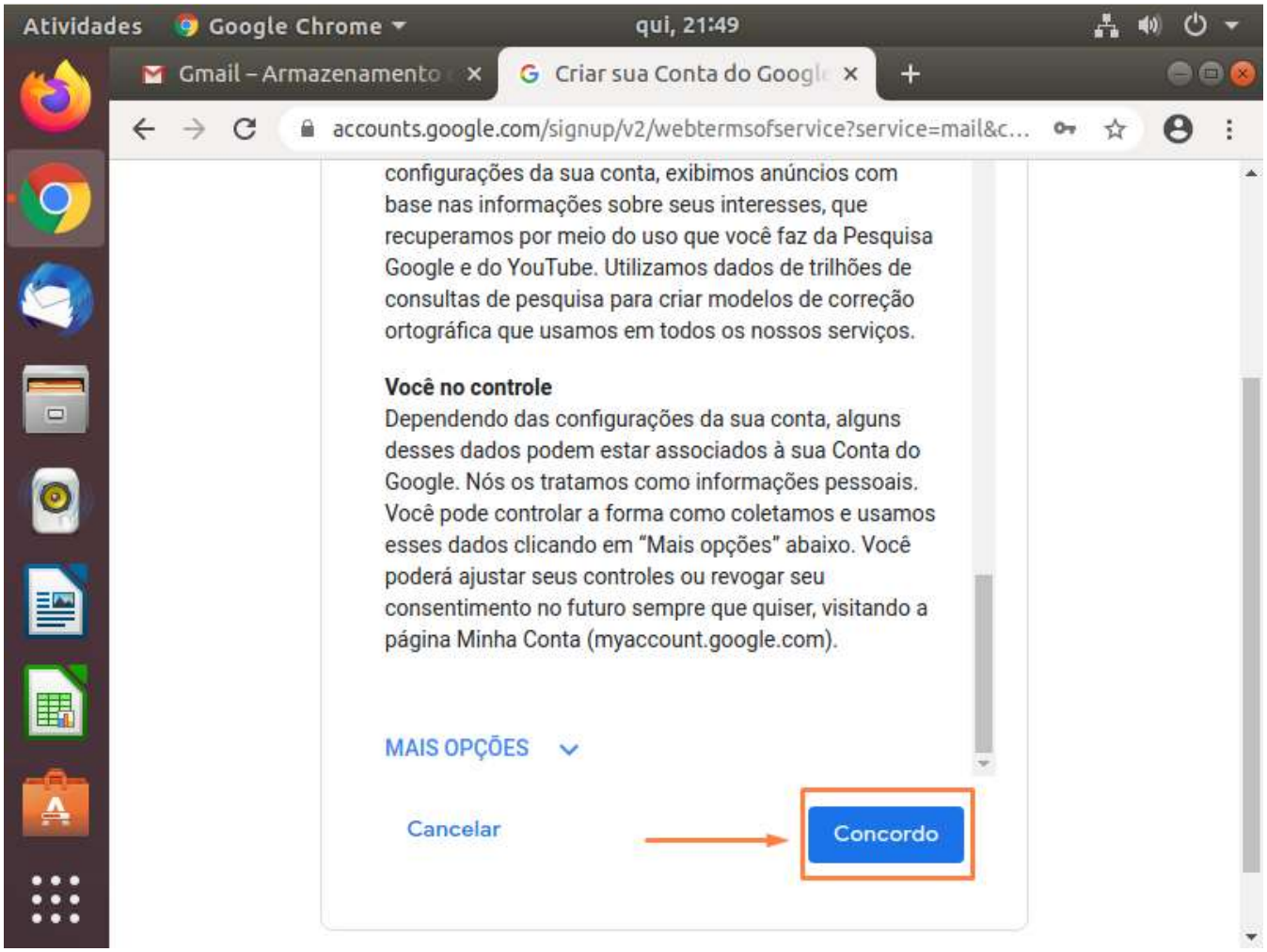
4° Passo:



Fonte: mail.google.com

Preencha as informações obrigatórias, que são a data de nascimento e o gênero;

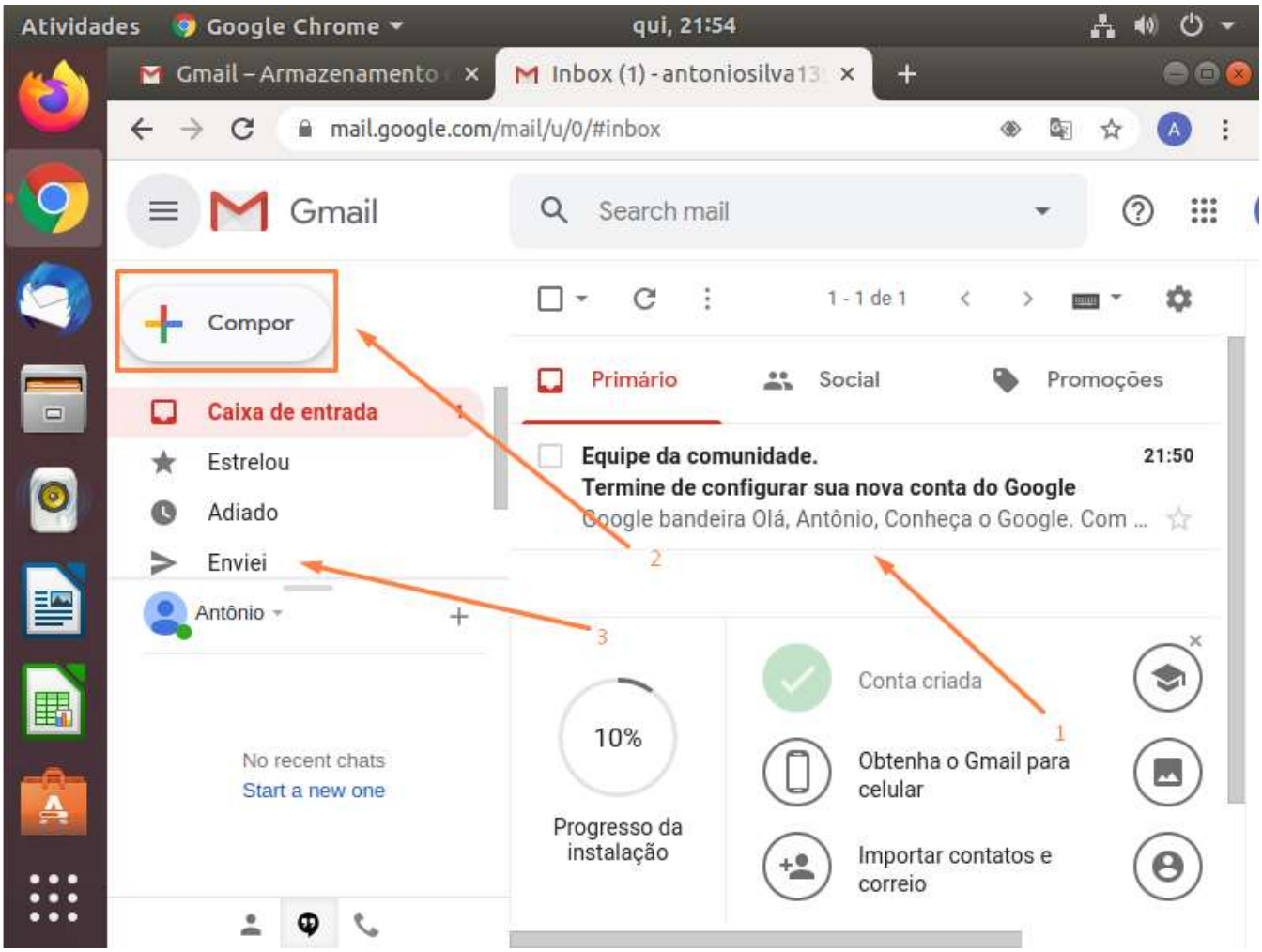
5° Passo:



Fonte: mail.google.com

Clique em "Concordo" para finalizar a criação do seu *e-mail*.

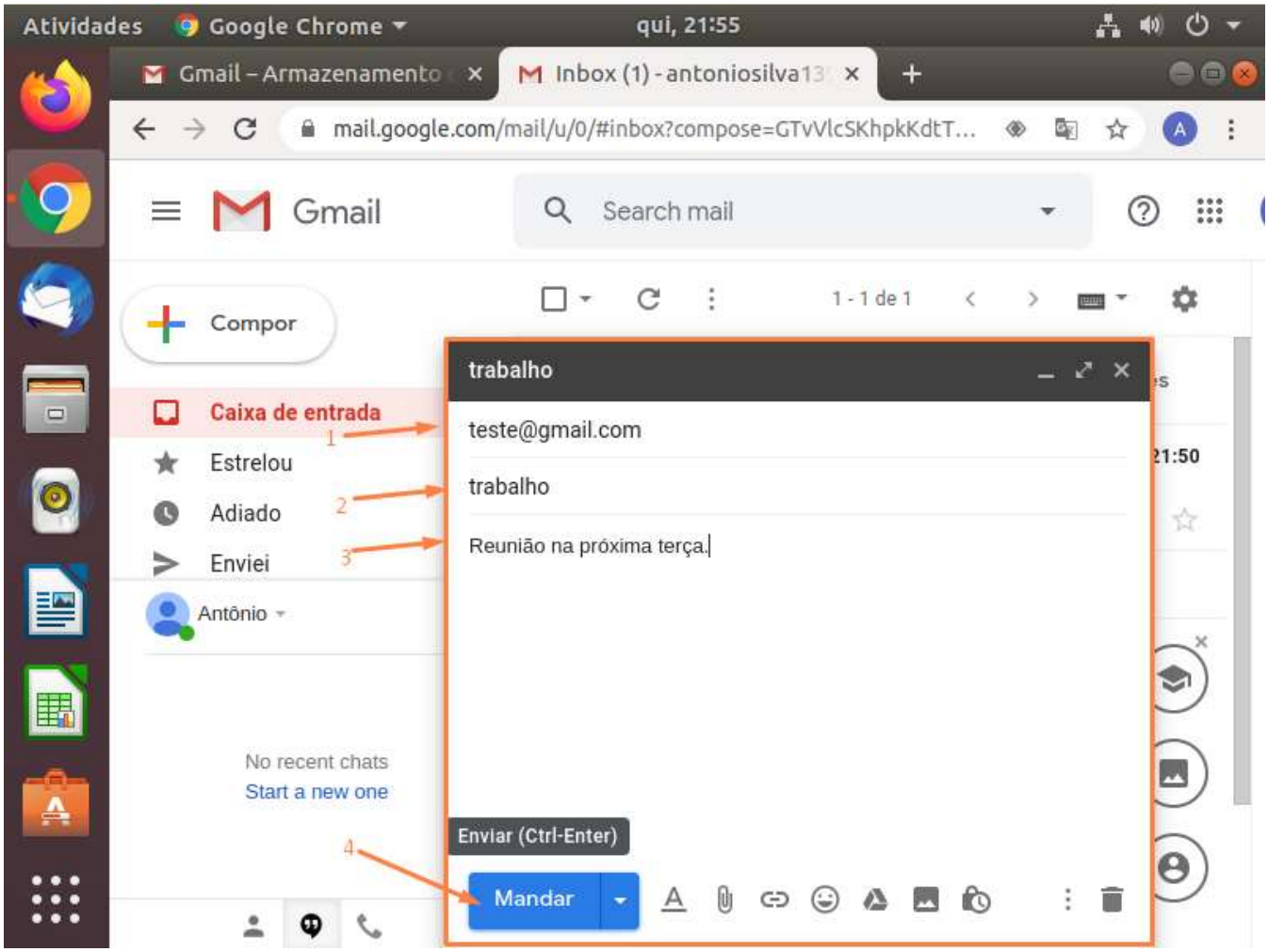
- Tela inicial do *Gmail*



Fonte: mail.google.com

1- É a sua caixa de entrada, os *e-mails* que forem enviados para você vão aparecer nela;
2- Enviar (Compor) *e-mail*, utilize o botão para enviar e-mails e arquivos para outras pessoas;
3- Os *e-mails* que você enviar vão aparecer na aba “Enviados (Enviei) ”.

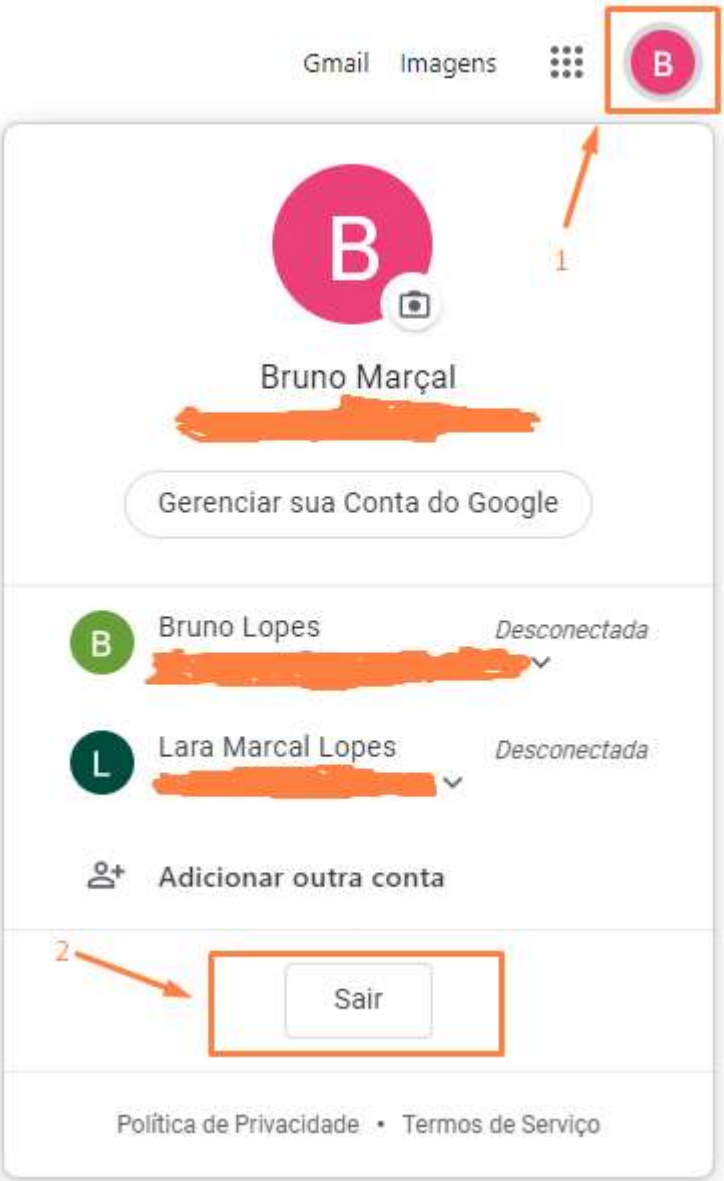
➢ Enviar *e-mail*



Fonte: mail.google.com

1- Preencha com o *e-mail* daquele que vai receber a mensagem;
2- Defina o assunto retratado no *e-mail*;
3- Digite a mensagem e considere inserir um arquivo, arrastando o ícone do arquivo até a janela do *e-mail*;
4- Clique em “Enviar (Mandar) ” para mandar o *e-mail*.

➢ Desconectar da conta *Gmail* no navegador



Fonte: mail.google.com

1. Clique com o botão **esquerdo** com o ícone da sua conta;
2. Clique com o botão **esquerdo** para sair do seu *Gmail*.

➢ **OBS:** É recomendado desconectar sua conta de navegadores em computadores de uso público, por questões de segurança. Caso esteja utilizando um computador pessoal, não há necessidade de sair de sua conta.

4.2- *Criando WhatsApp*

Fonte: WhatsApp Inc

1° Passo:

Toque no botão para prosseguir;

Fonte: WhatsApp Inc

2° Passo:

Após instalar o *WhatsApp*, é necessário que você insira o seu número de celular com o DDD, e selecionar a opção “Avançar”. Verifique e confirme o seu número de telefone e clique em “Continuar”;

3° Passo:

Após colocar o seu número de telefone o aplicativo irá enviar para você uma mensagem de texto com um número de confirmação, digite este código no local indicado e clique em “avançar”;

4° Passo:

Coloque uma foto de perfil e seu nome e clique em “Avançar”. Após isto aparecer uma mensagem na tela, informando que não será possível mudar o nome de usuário, clique em ok. Então sua conta já pode ser utilizada.

➢ Visão inicial do *WhatsApp*

Fonte: WhatsApp Inc

Toque nas opções para acessar novas funções.

➢ Enviando mensagem

Fonte: WhatsApp Inc

1- Caixa de diálogo que permite a visualização da mensagem antes de ser enviada;
2- Esse botão permite a gravação de áudio.

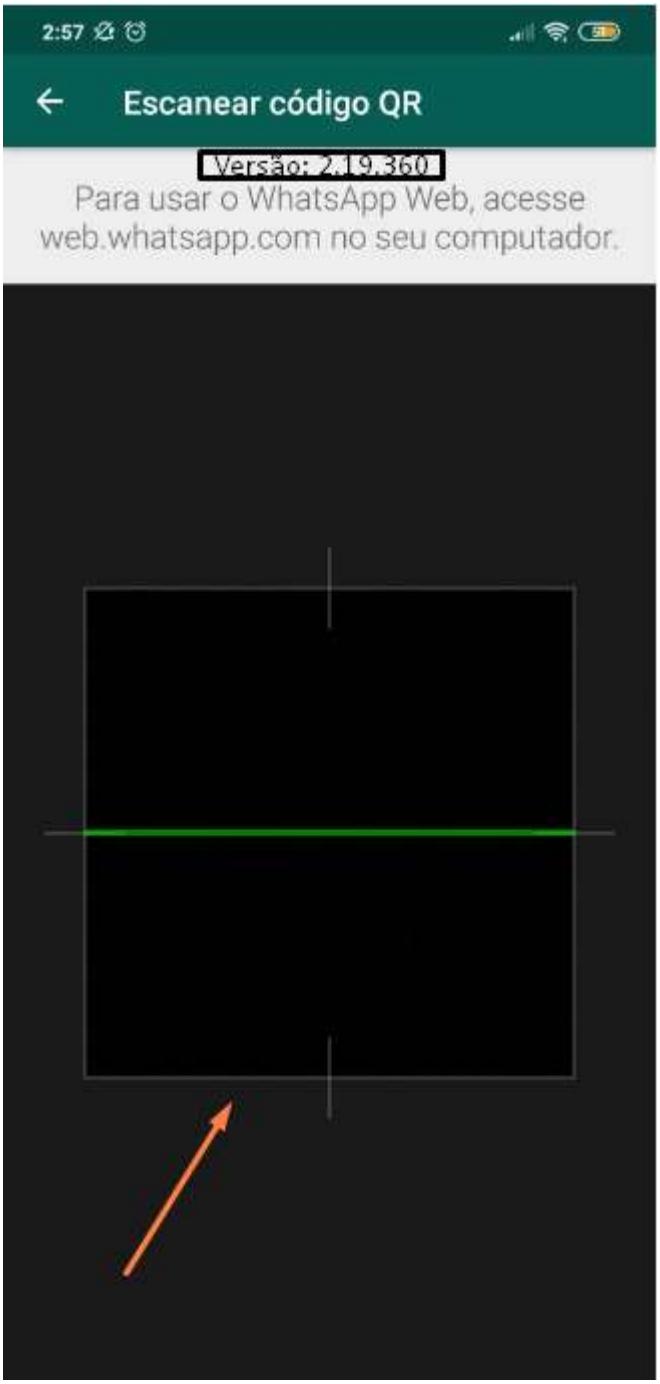
➢ Acesso ao *WhatsApp Web*

Fonte: WhatsApp Inc

1° Passo:

Siga as instruções detalhadas na imagem acima;

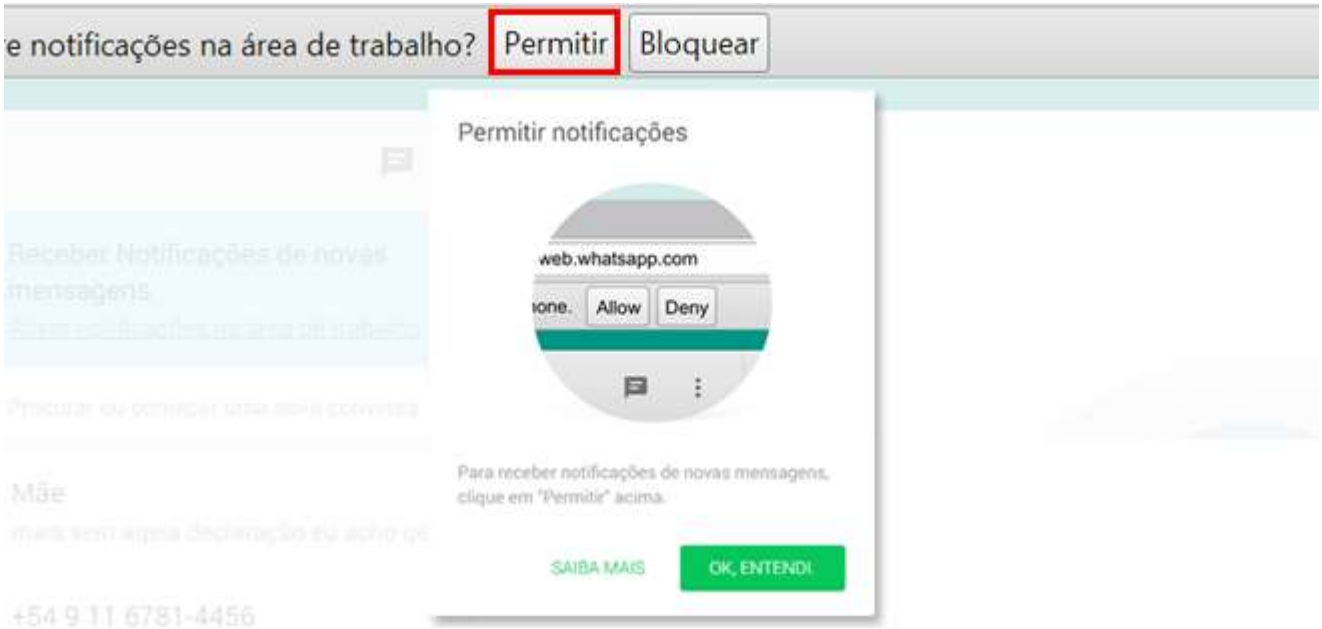
2° Passo:

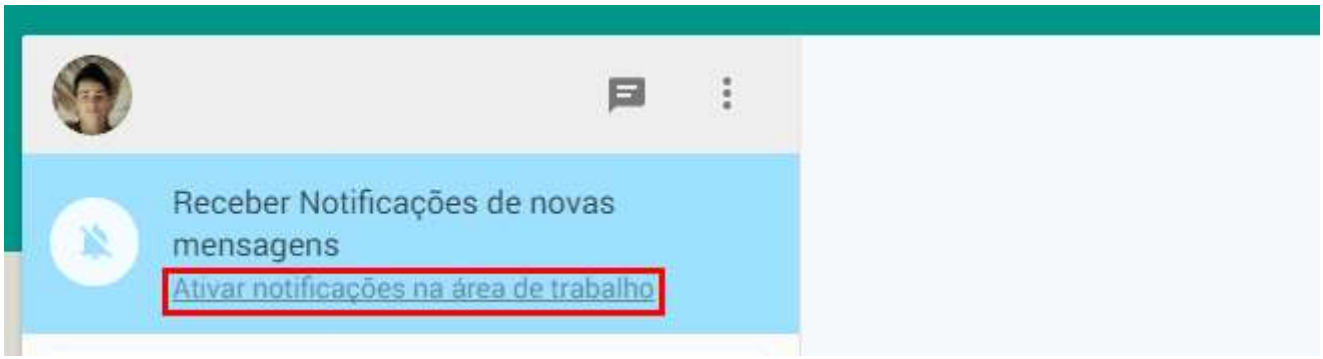


Fonte: WhatsApp Inc

Aponte a câmera do celular para o símbolo na tela do computador. Então o seu *WhatsApp Web* será conectado;

3° Passo:

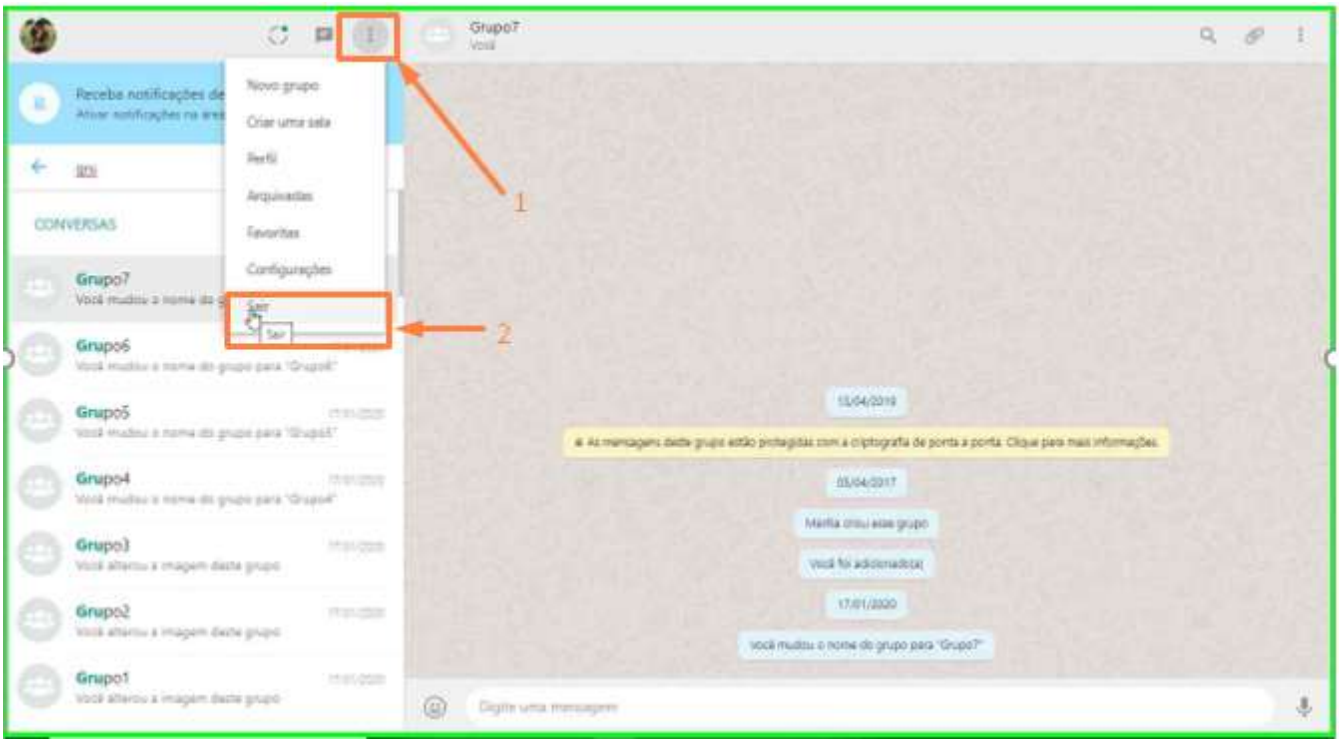




Fonte: WhatsApp Inc

Ative as notificações para não deixar de ver novas mensagens de forma imediata. Agora ele está devidamente configurado.

➢ Saindo do *WhatsApp Web* (Pelo Navegador)



Fonte: WhatsApp Inc

Basta clicar em **opções** e selecionar o botão **sair**.

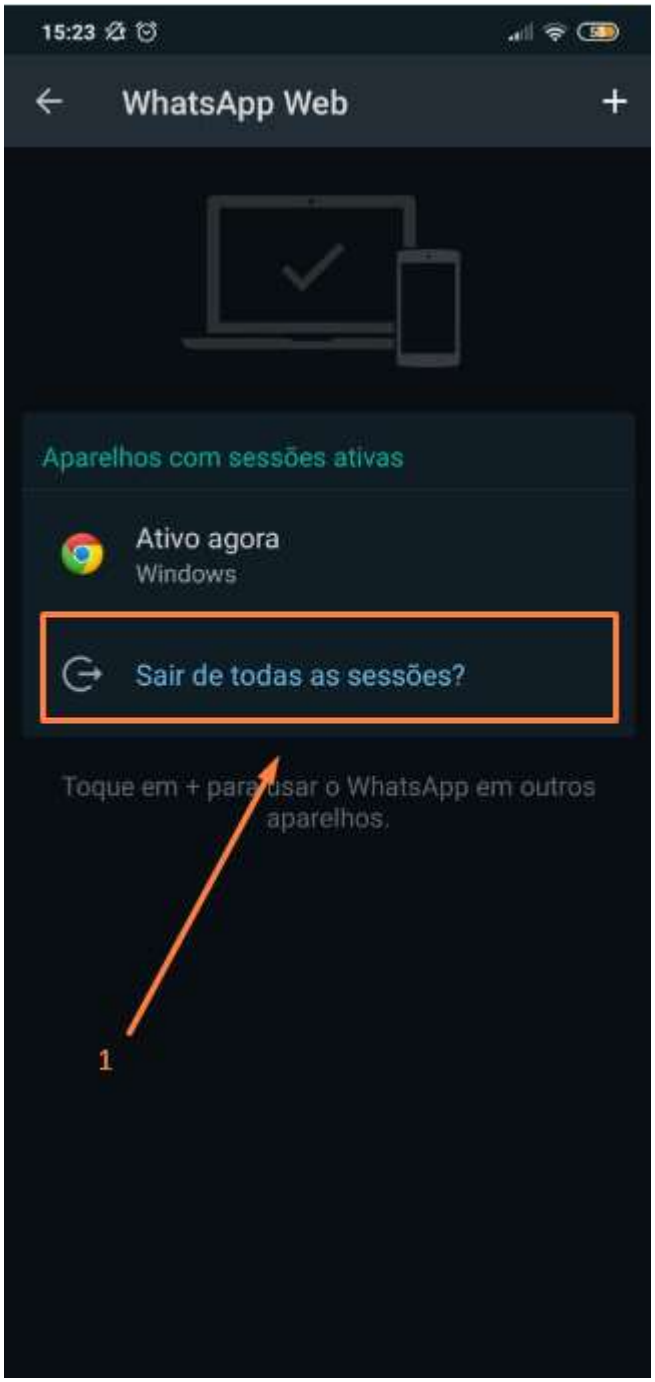
➢ Saindo do *WhatsApp Web* (Pelo Celular)

Fonte: WhatsApp Inc

1° Passo:

Na tela inicial selecione **Mais Opções** e toque na opção ***WhatsappWeb*.**

2° Passo:



Fonte: WhatsApp Inc

Toque em **Sair de todas as sessões.** Dessa forma, você desconectou sua conta de qualquer sessão anteriormente iniciada no navegador.

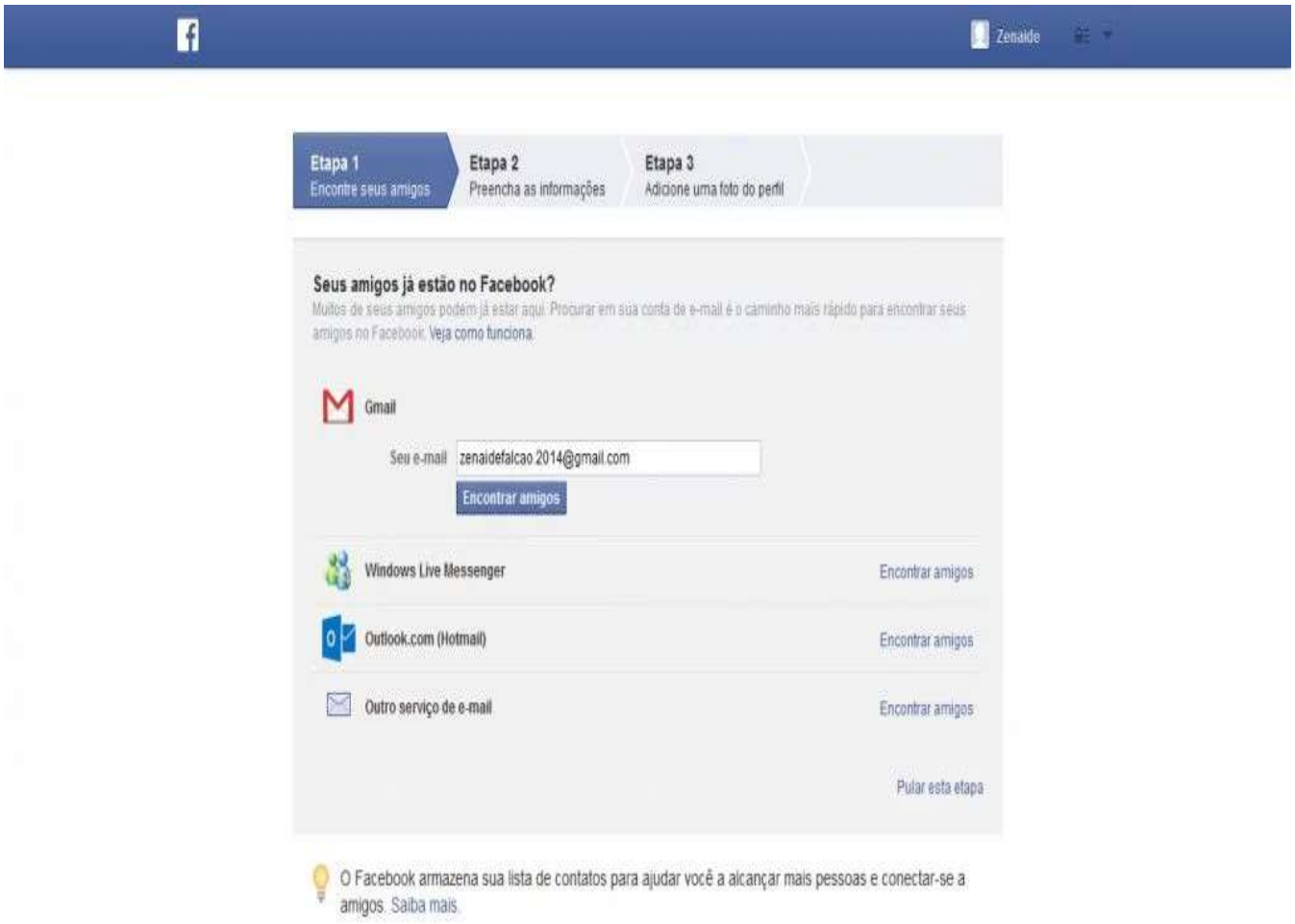
4.3- *Criar uma conta no Facebook*

Fonte: facebook.com

1° Passo:

Informe seu nome, *e-mail*, senha e outras informações nos respectivos espaços. Após concluir o fornecimento de informações, clique em "Abrir uma conta", no canto inferior direito de sua tela;

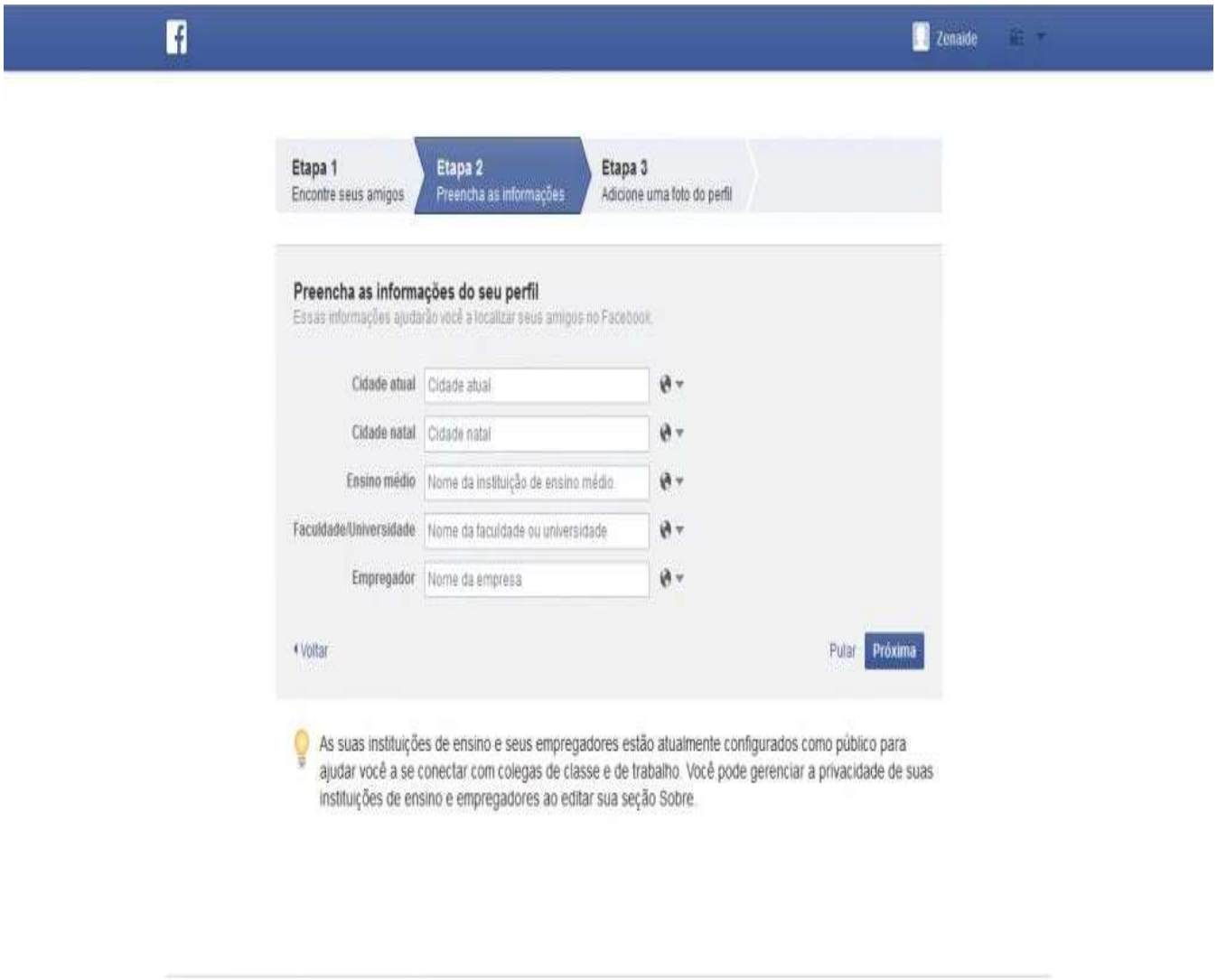
2° Passo:



Fonte: facebook.com

Assim que concluir o item 1, você será conduzido à seguinte página onde poderá encontrar seus amigos que já estão no *Facebook*. Para isso, a rede social utiliza os contatos presentes em sua conta de *e-mail*. Se você não acha este recurso útil, basta clicar em "Pular essa etapa", no canto inferior direito da tela;

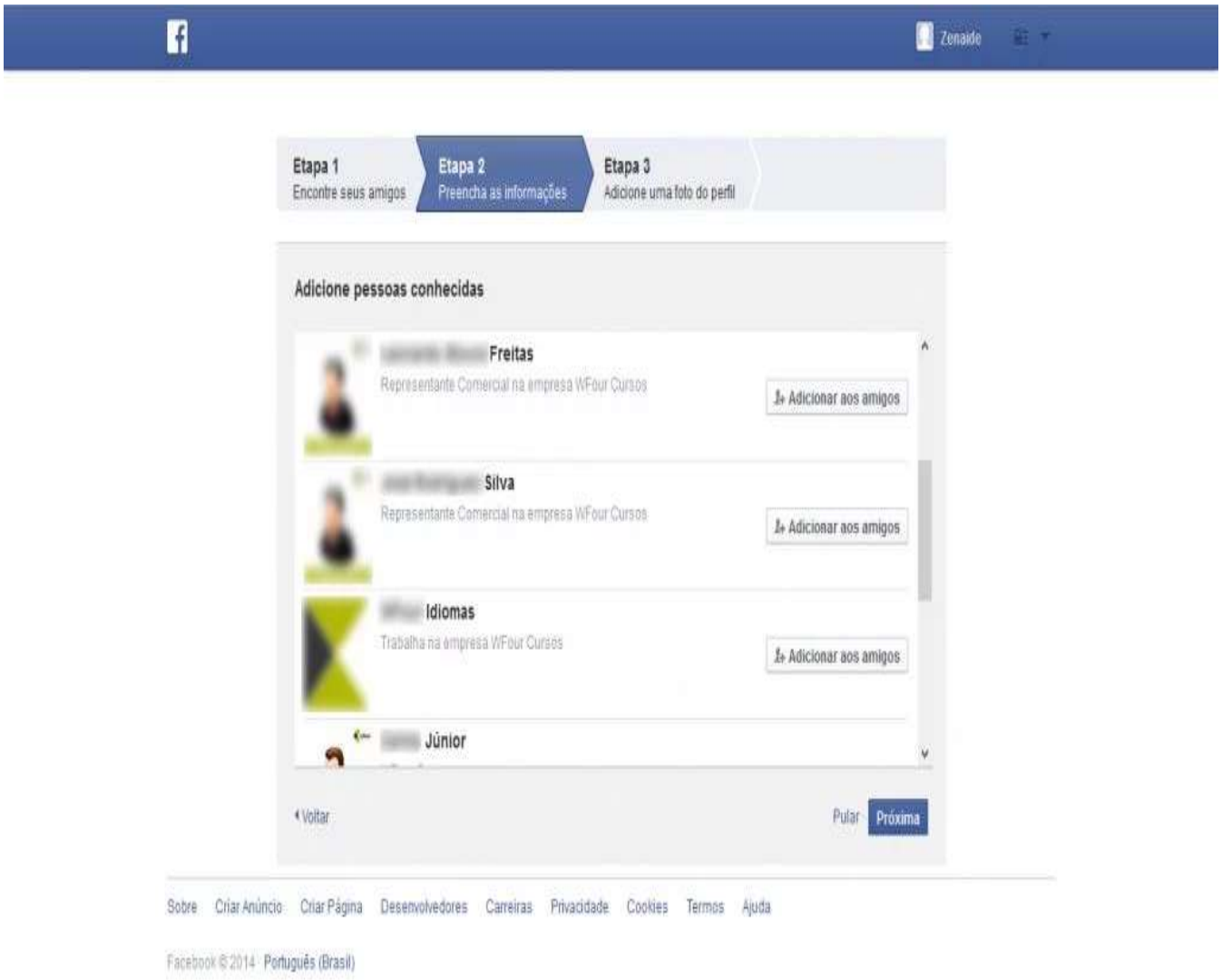
3° Passo:



Fonte: facebook.com

Preencha os campos destinados à sua cidade natal, cidade atual, onde cursou o ensino médio, entre outras. É possível adicionar ou alterar essas opções posteriormente. Ao concluir esta etapa, clique no botão "Próxima";

4° Passo:



Fonte: facebook.com

Para enviar uma solicitação de amizade para alguém que conheça, clique em "Adicionar aos amigos". Feito isso com os contatos desejados, clique em "Próxima";

5° Passo:

Fonte: facebook.com

Você pode inserir uma foto já existente em seu computador clicando em "Adicionar foto". Após concluir mais esta etapa, clique em "Próxima", novamente. Você receberá uma mensagem em seu *e-mail* para fazer a confirmação de sua conta. Termine este processo e sua conta vai ser criada com sucesso.

➢ Procurando amigos no *Facebook*

Fonte: facebook.com

1° Passo:

Digite na barra de busca do *Facebook* (na parte superior da tela) o nome que lembrar da pessoa. Ao aparecer uma aba com alguns usuários, vá até o final da lista e clique em "Encontrar mais resultados para";

2° Passo:

Fonte: facebook.com

Na tela ampla de resultados clique em “Pessoas” no menu da esquerda. Note que uma caixa de filtro será aberta no topo da tela. Na categoria de “Amigo em comum” digite o nome do seu contato partilhado e selecione a miniatura dele para aplicar;

3° Passo:

Fonte: facebook.com

Na descrição é possível ver quais os amigos em comum esse usuário conhece, ideal para confirmar se é realmente a pessoa que você busca. Clique em “Adicionar aos amigos” e um pedido de amizade será solicitado.

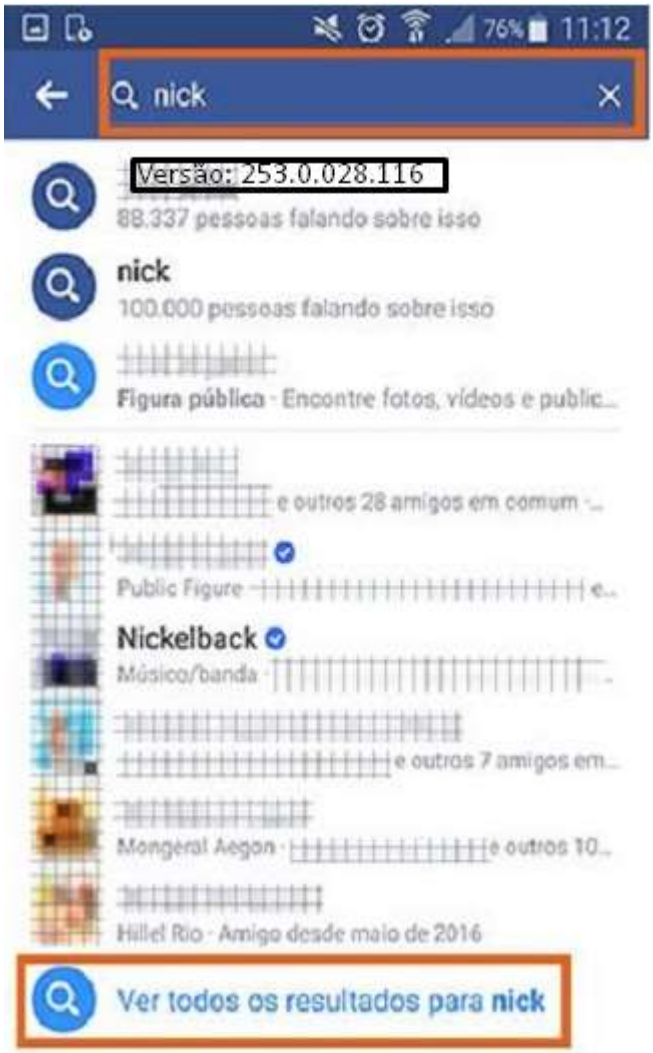
➢ Procurando amigos no *Facebook* através do celular

Fonte: facebook.com

1° Passo:

Na barra de “Pesquisar” no topo da tela digite o nome da pessoa que deseja encontrar;

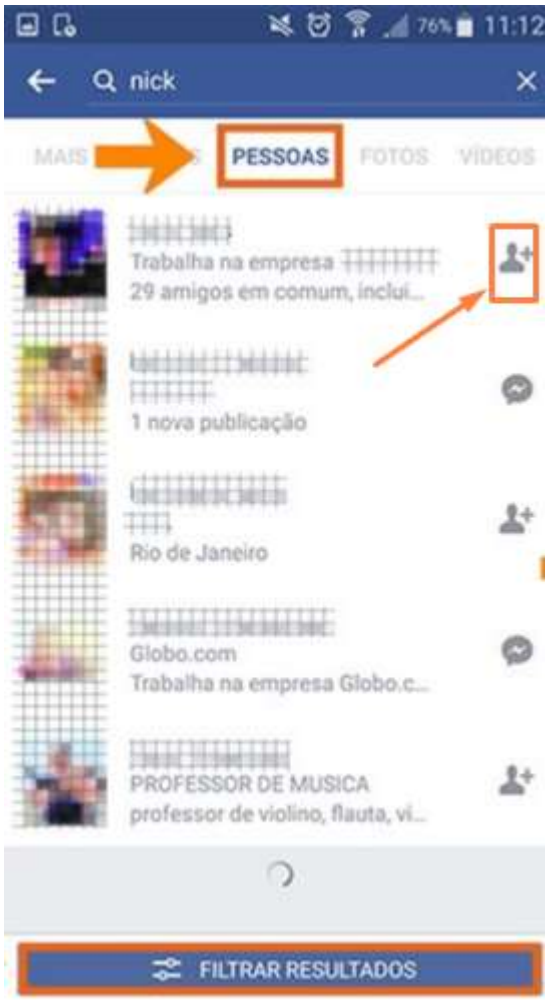
2° Passo:



Fonte: facebook.com

Nos resultados, role a tela e toque em “Ver todos os resultados para”;

3° Passo:



Fonte: facebook.com

Agora selecione a parte de “Pessoas”. Por fim, clique no símbolo para solicitar um pedido de amizade.

➢ Saindo do *Facebook*

Fonte: facebook.com

1° Passo:

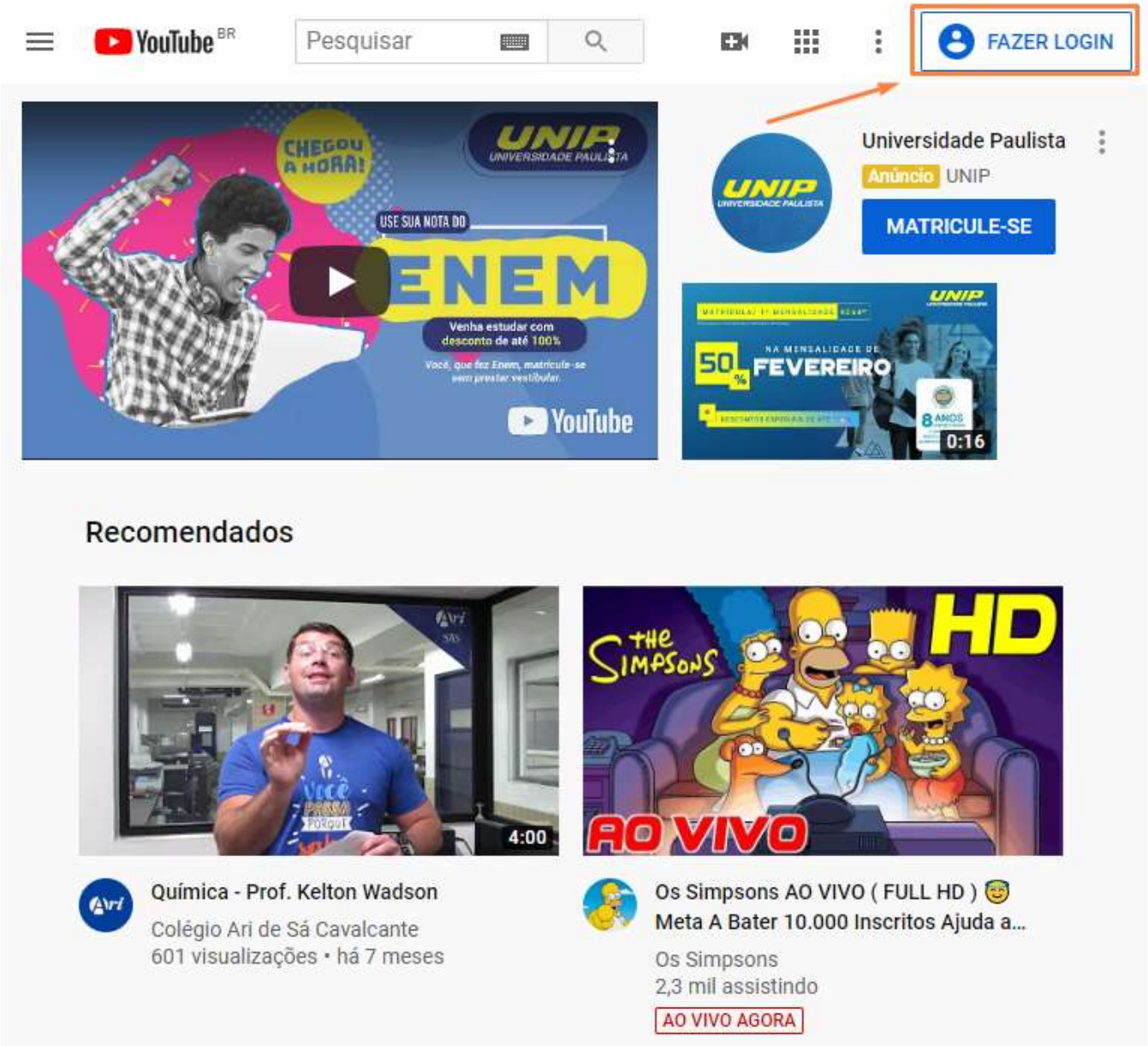
Clique no botão indicado para ver as opções do aplicativo;

2° Passo:

Fonte: facebook.com

Toque no botão **Sair** para desconectar sua conta do aplicativo.

4.4- Como usar o *YouTube*

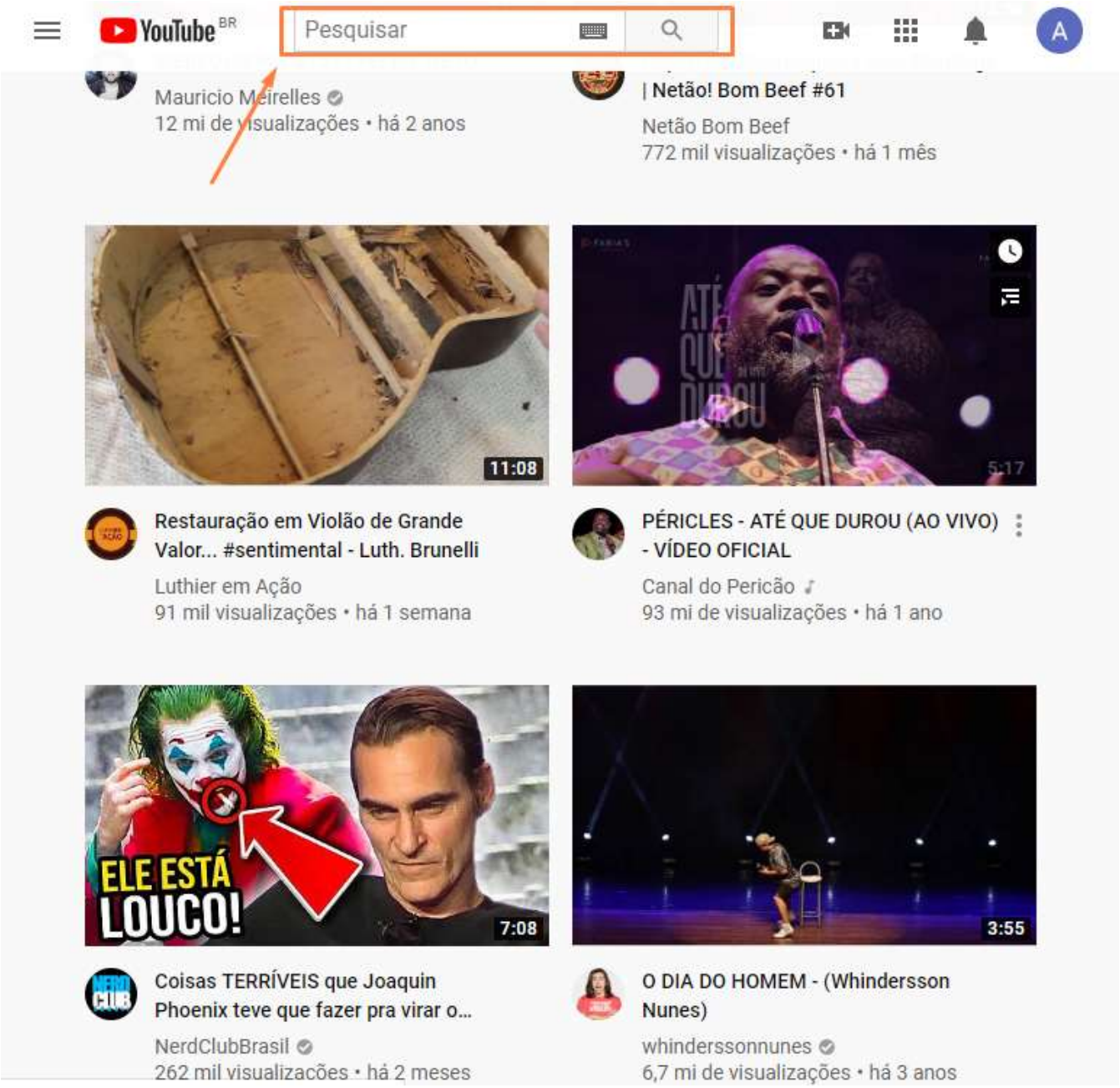


Fonte: youtube.com

1° Passo:

Faça o login usando sua conta do *Google*. O que vai te permitir comentar, salvar vídeos para assistir mais tarde, inscrever-se a canais e fazer o upload de seus próprios vídeos;

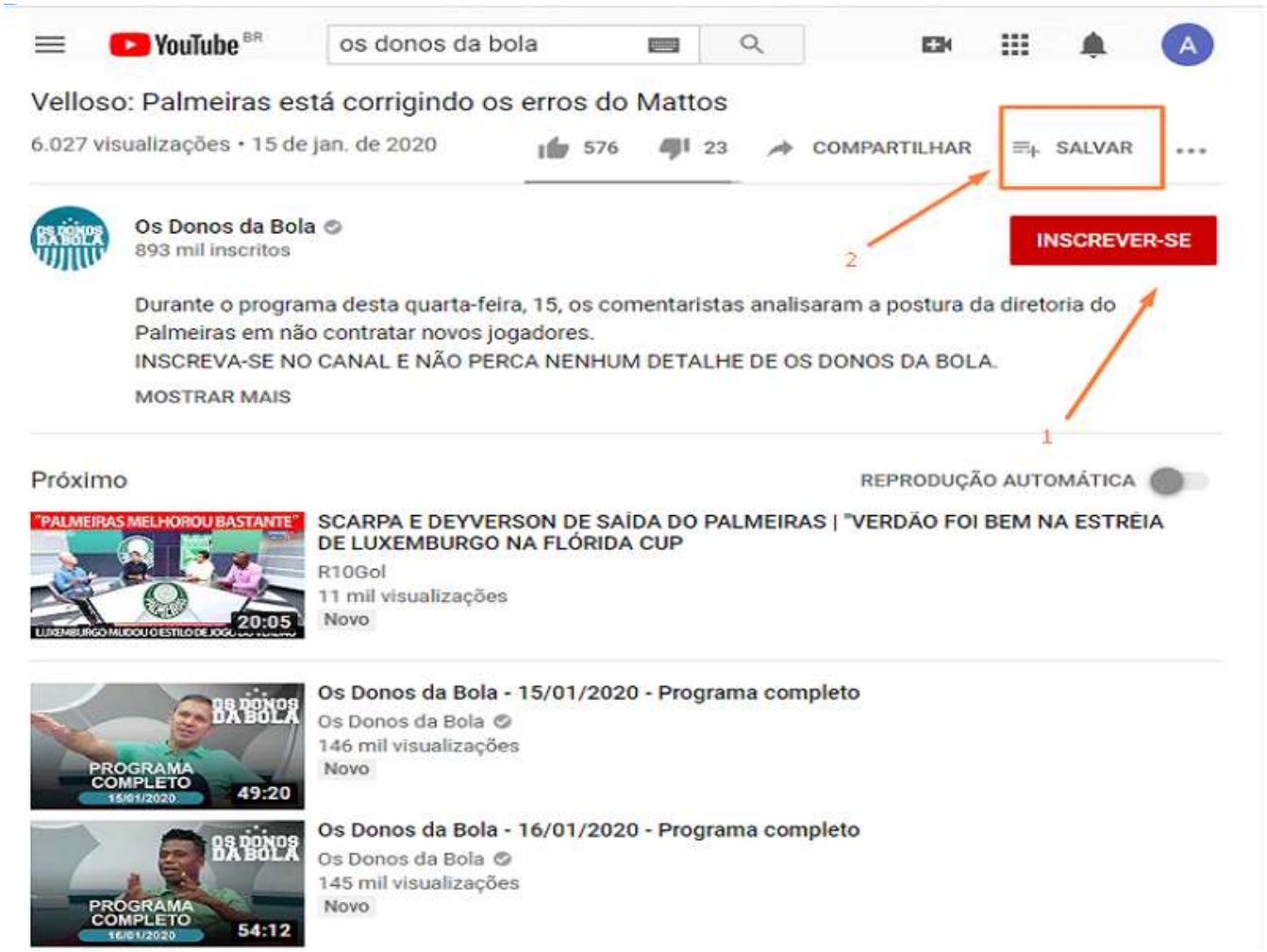
2° Passo:



Fonte: youtube.com

Use a barra de pesquisa para encontrar vídeos. Basicamente como a barra de pesquisa do *Google*, use palavras para esclarecer sua pesquisa;

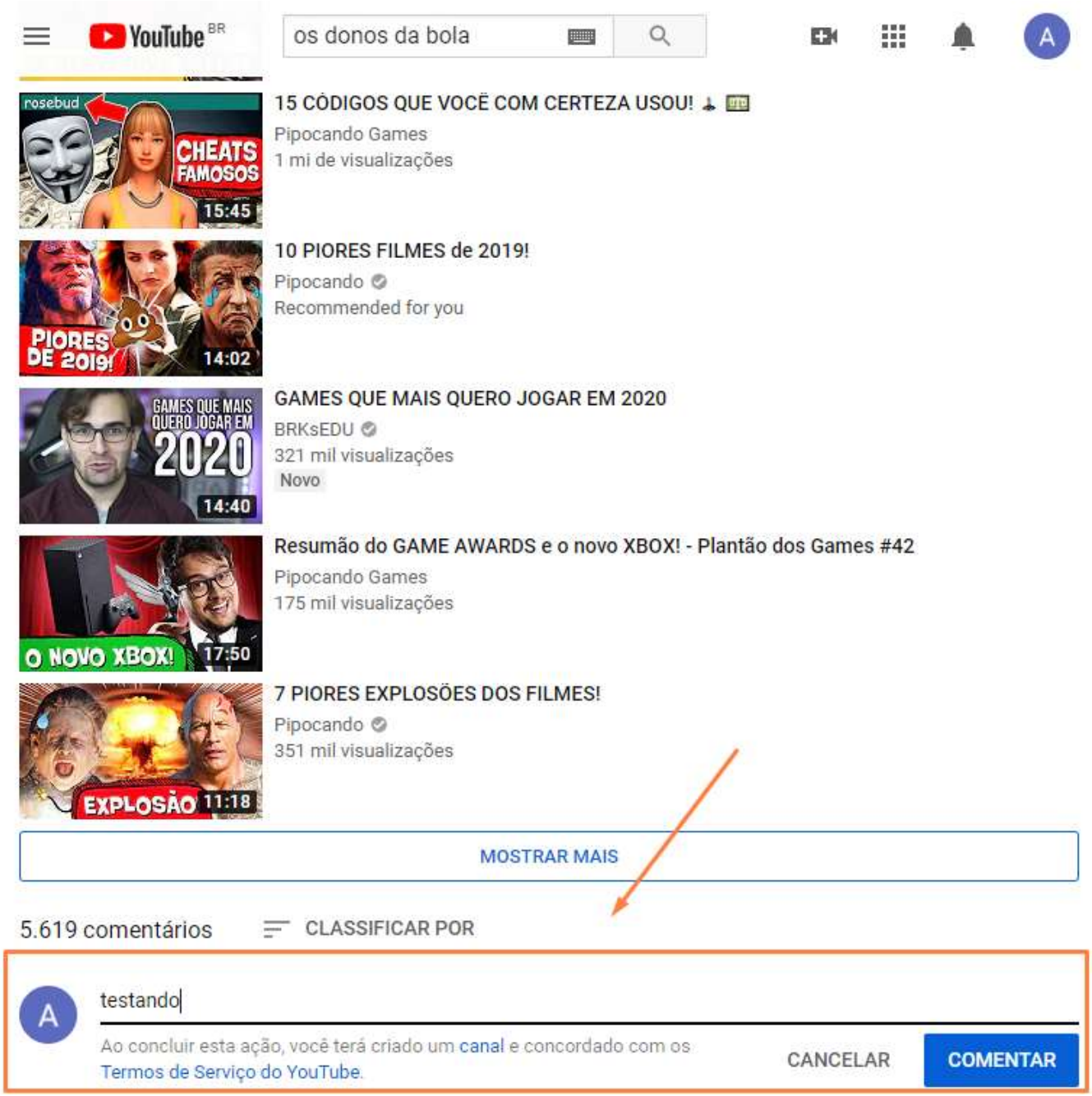
3° Passo:



Fonte: youtube.com

1- Inscrever-se em um canal irá alertá-lo sempre que um novo vídeo for carregado nesse canal;
2- Adicione os vídeos à sua lista de “Assistir mais tarde” para que você possa acessá-lo rapidamente a qualquer momento.

4° Passo:



Fonte: youtube.com

Deixe sua opinião com relação aos vídeos através de um comentário. Dessa forma já é possível utilizar o *YouTube* corretamente.

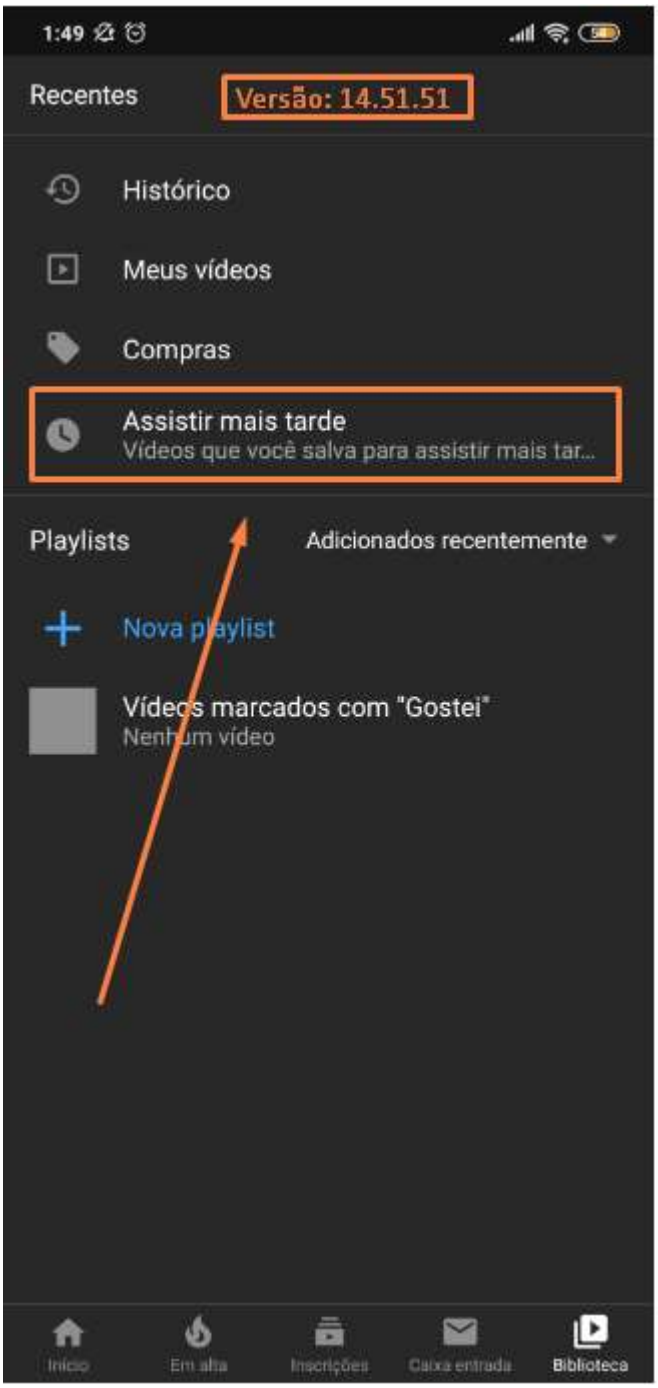
4.7- Como usar o *YouTube* no celular

Fonte: youtube.com

1° Passo:

1- Menu de navegação que permite o acesso de todas as abas presentes no aplicativo;
2- Barra de pesquisa, funciona exatamente como a versão para computador.

2° Passo:



Fonte: youtube.com

Acesse os vídeos em sua lista de “Assistir mais tarde” de forma rápida através da aba “Biblioteca”. Agora você já deve utilizar o Youtube de forma mais eficaz.

4.8- *Como criar conta no Instagram*

Fonte: instagram.com

1. Você pode selecionar a opção "**Entrar com o *Facebook*"**, que vai permitir o uso da mesma conta para acessar o Instagram. Aqueles que possuem uma conta no Facebook podem pular etapas por meio dessa opção;
2. Caso queira ou precisa criar uma conta do zero, preencham os campos obrigatórios e clique no botão "**Cadastre-se".**

4.9- *Como utilizar o Instagram*

➢ Visão Geral:

Fonte: instagram.com

Essa é a página inicial do Instagram, dela você pode acessar todos os recursos que ele oferece. Navegue deslizando para baixo ou para cima.

➢ Buscar e explorar

Fonte: instagram.com

A partir dela é possível encontrar pessoas, páginas, os Stories de famosos e páginas que vão ser recomendadas para sua conta.

➢ Fotos

Fonte: instagram.com

Nesta guia são dispostas as fotos da galeria do seu celular, dessa forma é possível publicar essas imagens em seu perfil e aplicar efeitos ou filtros.

➢ Atividade

Fonte: instagram.com

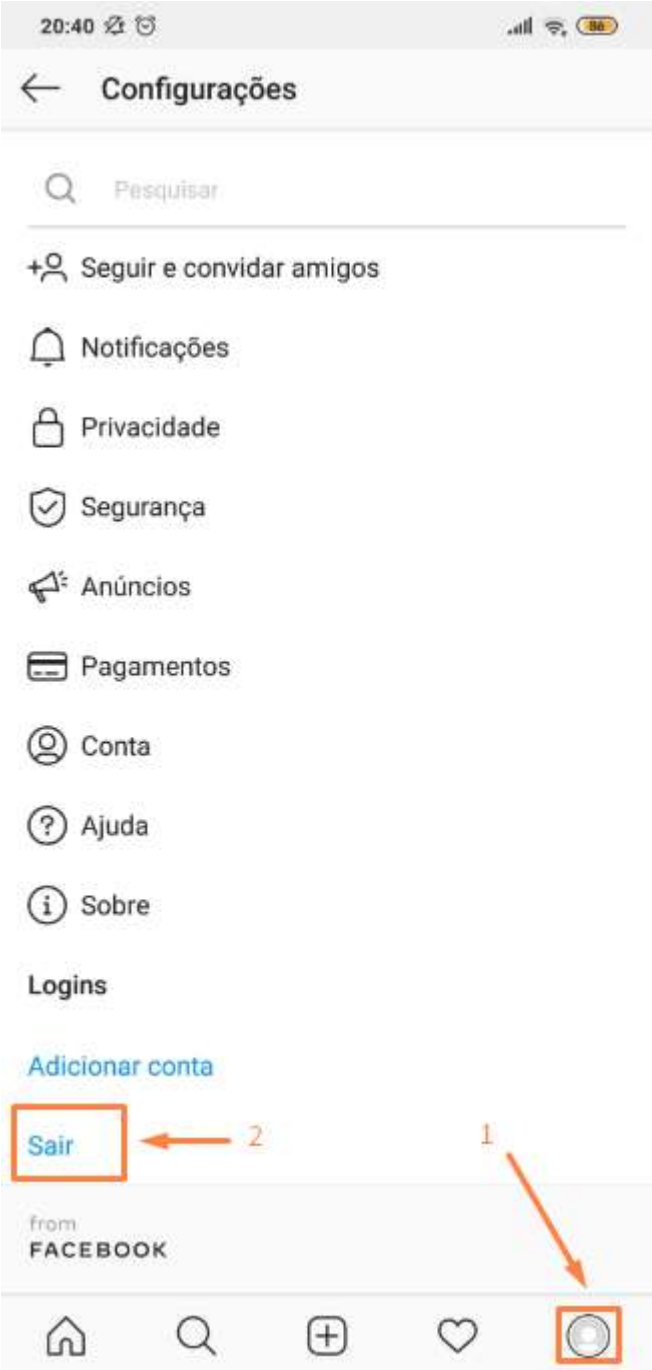
Esta guia abrange as notificações relacionadas a sua conta como comentários e novos seguidores.

➢ Perfil

Fonte: instagram.com

Acesse seu perfil para customizar as configurações da sua conta, adicione uma foto e uma breve descrição.

➢ Como sair do *Instagram*



Fonte: instagram.com

1. Você deve selecionar a aba de **perfil**, que vai permitir o acesso as configurações;
2. Toque na opção **"Sair".**

➢ *Instagram* no Navegador

Fonte: instagram.com

Acesse o menu no lado superior direito, nele são dispostas as mesmas abas que se encontram na versão para celular. Respectivamente “Tela Inicial”, “Mensagens”, “Explorar”, “Atividades” e “Perfil”. O raciocínio de uso se repete como explicado anteriormente.

➢ Saindo do *Instagram* no Navegador

Fonte: instagram.com

Acesse as configurações ao lado de “Editar Perfil” e logo em seguida selecione a opção “Sair”.